



TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CHILE

CENTRO ECONOMÍA DIGITAL CCS
[@georgelever](#)

**DIJISTE QUE LLEGARA AL
SUMMIT POR PROVIDENCIA!!**

EN BOTE



- RRSS
- Transfronterizo
- D2C
- Marketplaces
- Logística
- Mobile
- Video
- Múltiples canales, una experiencia
- Búsqueda por voz
- Automatización
- AI
- Modelos de suscripción
- Personalización
- Medios de pago

eCommerce Chileno

9.200 empresas

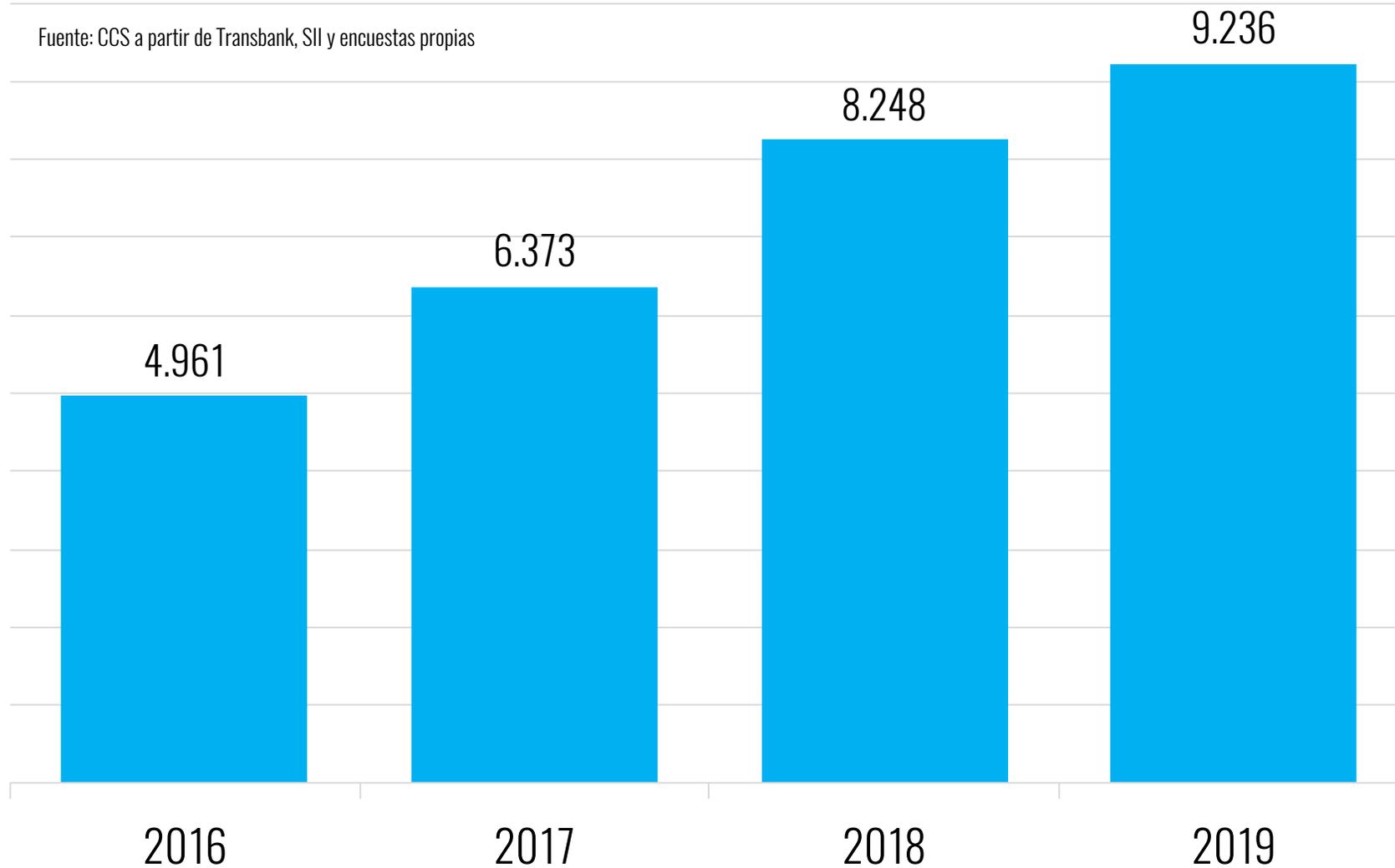
120 mil trabajadores

47% mujeres

18% migrantes

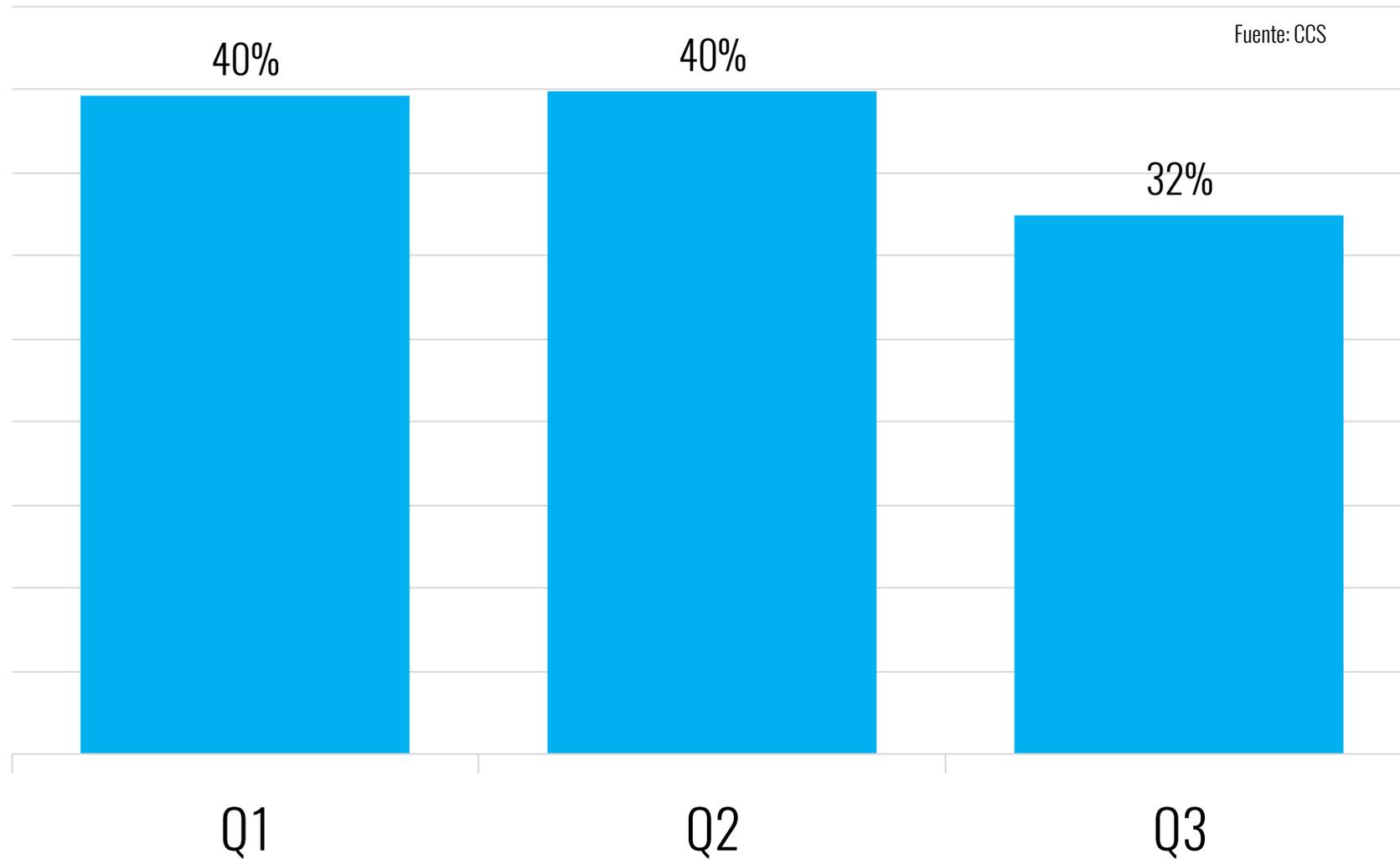
Número de empresas eCommerce

Fuente: CCS a partir de Transbank, SII y encuestas propias



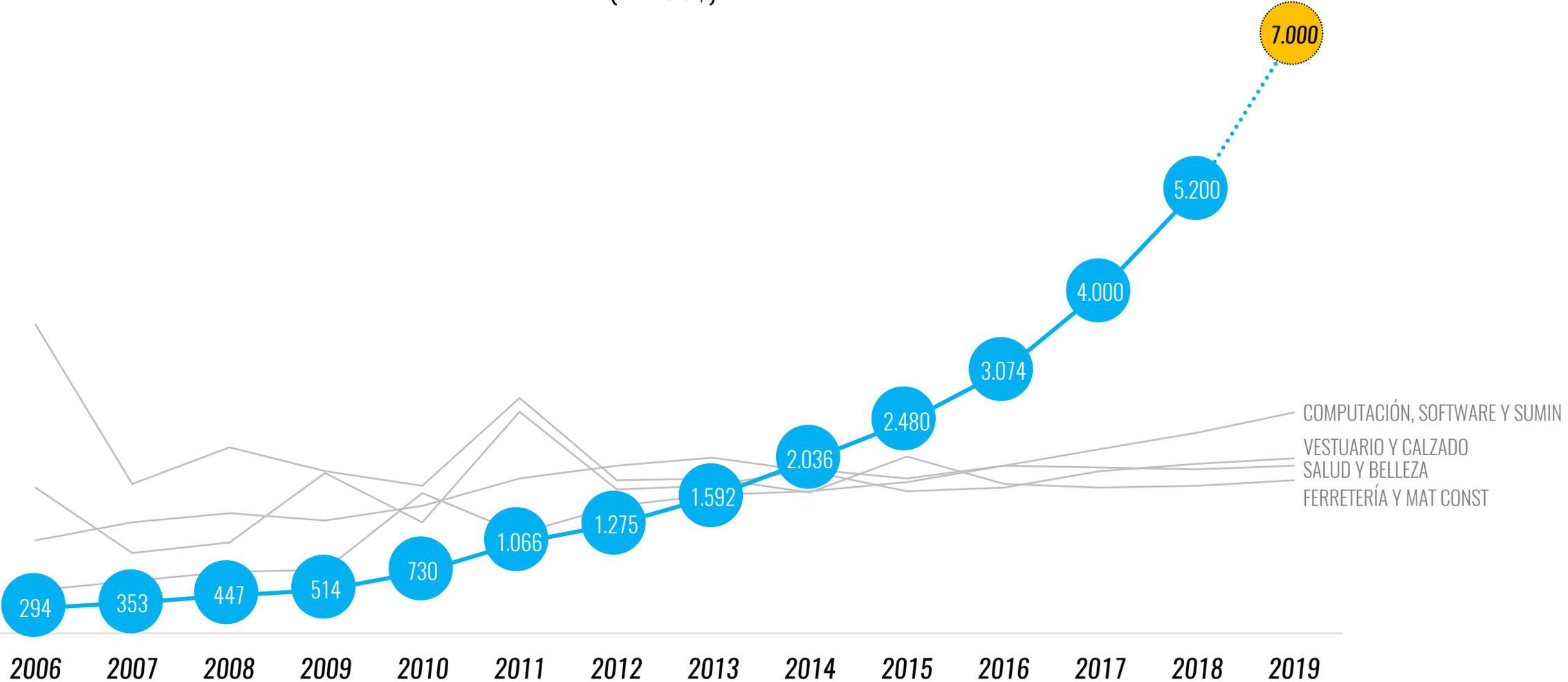
CRECIMIENTO REAL COMERCIO ELECTRÓNICO B2C 2019

(ESTIMACIÓN PRELIMINAR, VENTAS US\$ 4.500 MILLONES AL Q3 2019)

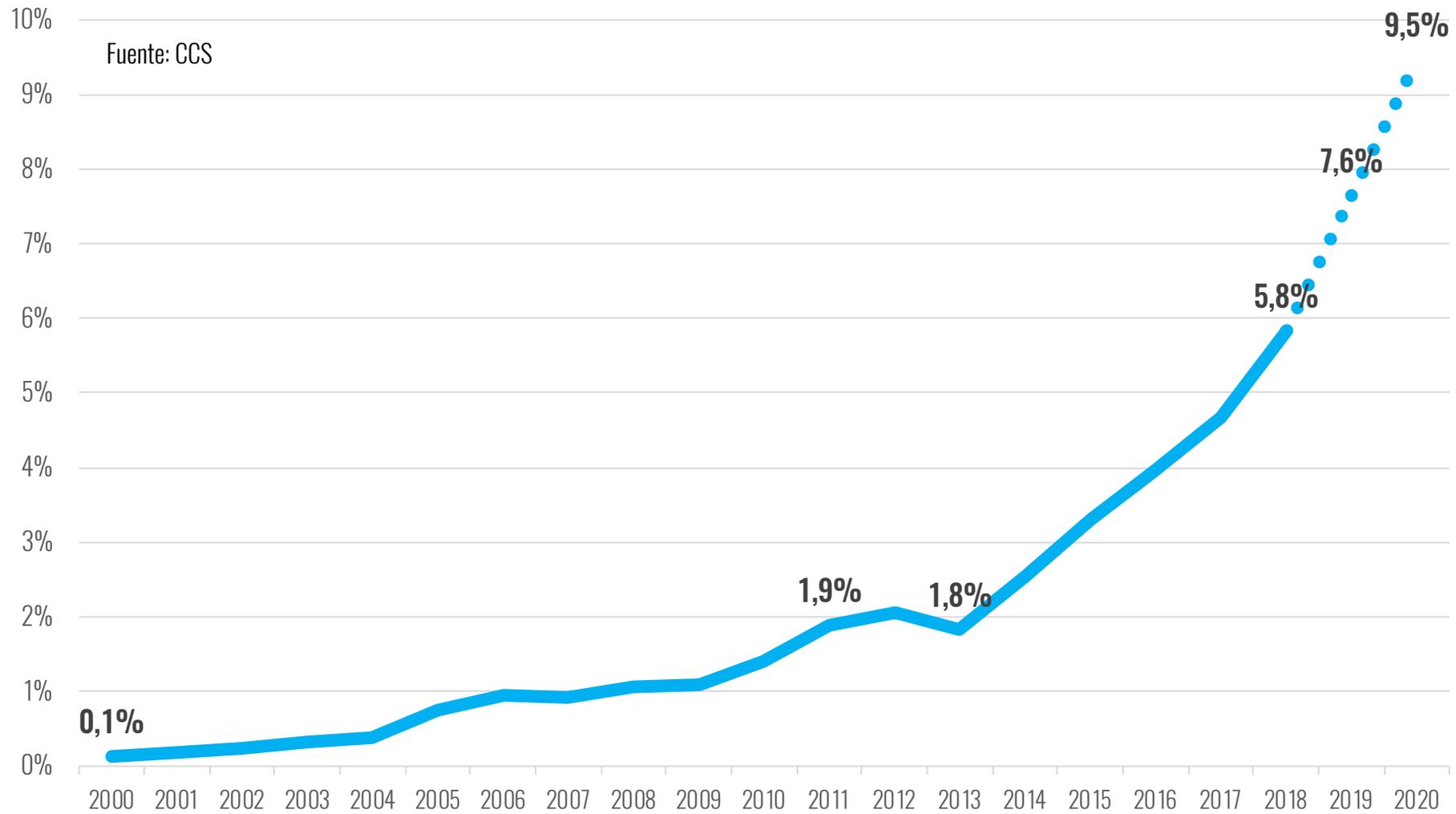


eCommerce B2C en Chile

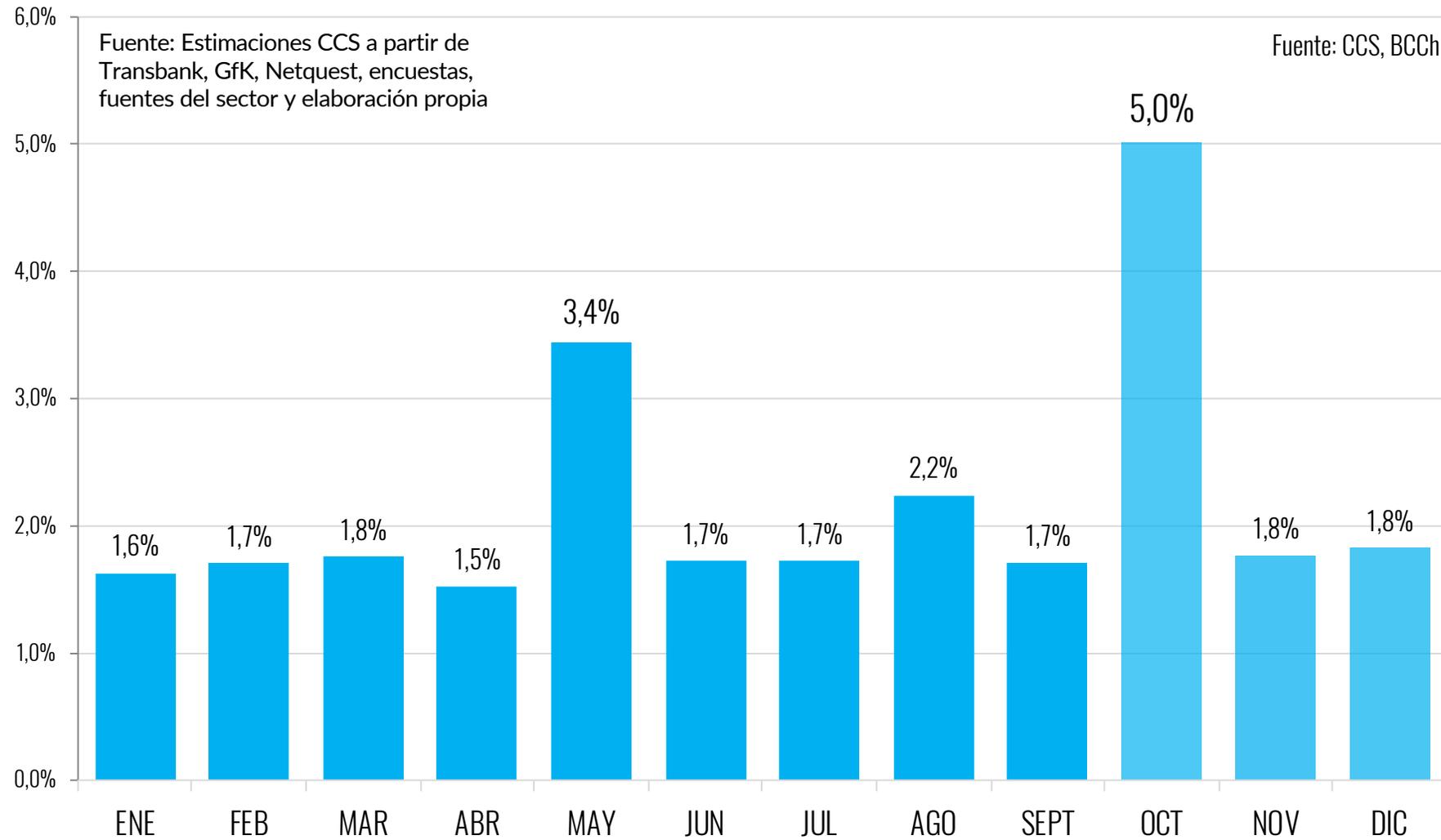
(MMUS\$)



CHILE: Penetración B2C sobre Retail Total

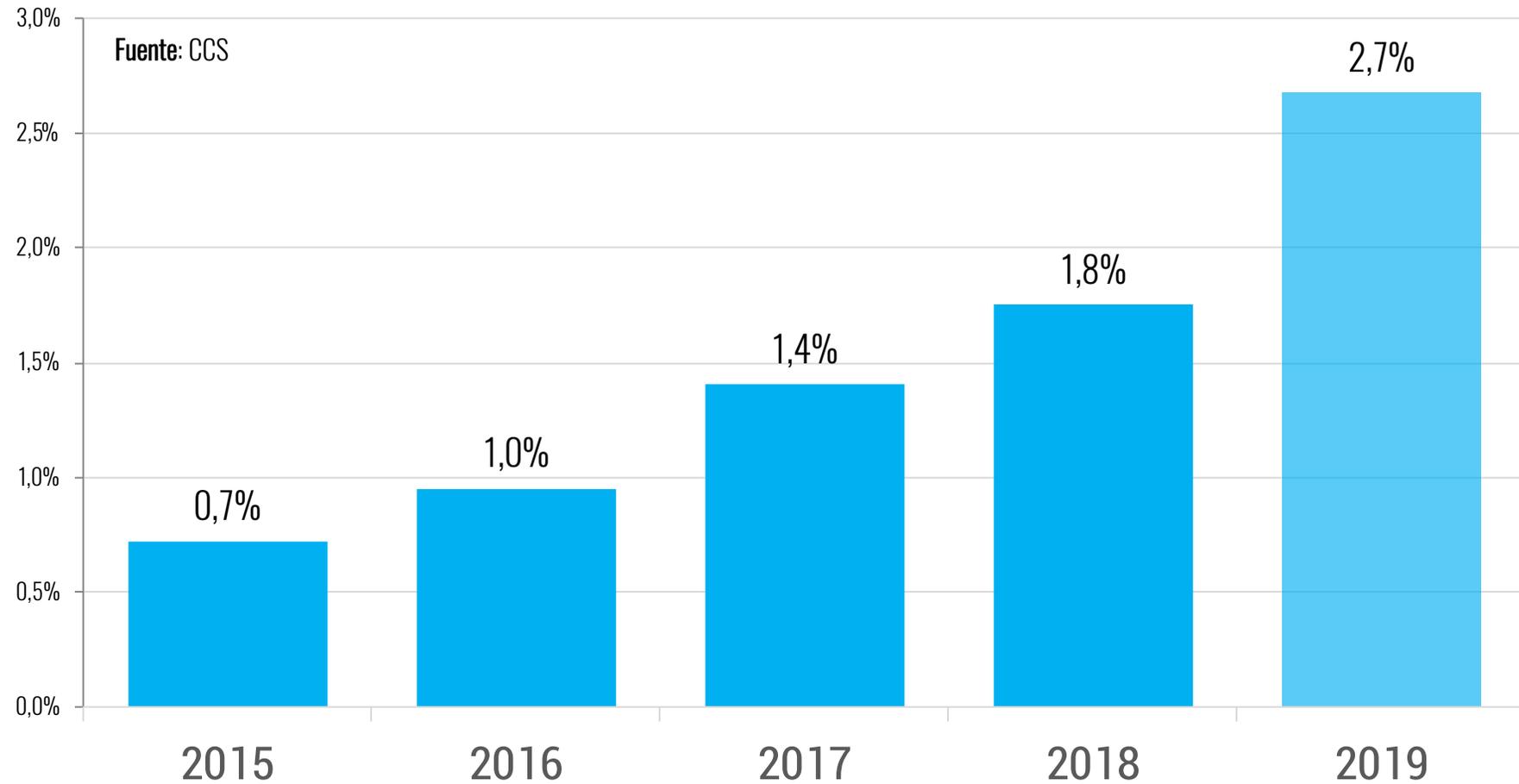


INCIDENCIA ECOMMERCE EN CRECIMIENTO RETAIL (2019)



Contribución del eCommerce al crecimiento del comercio

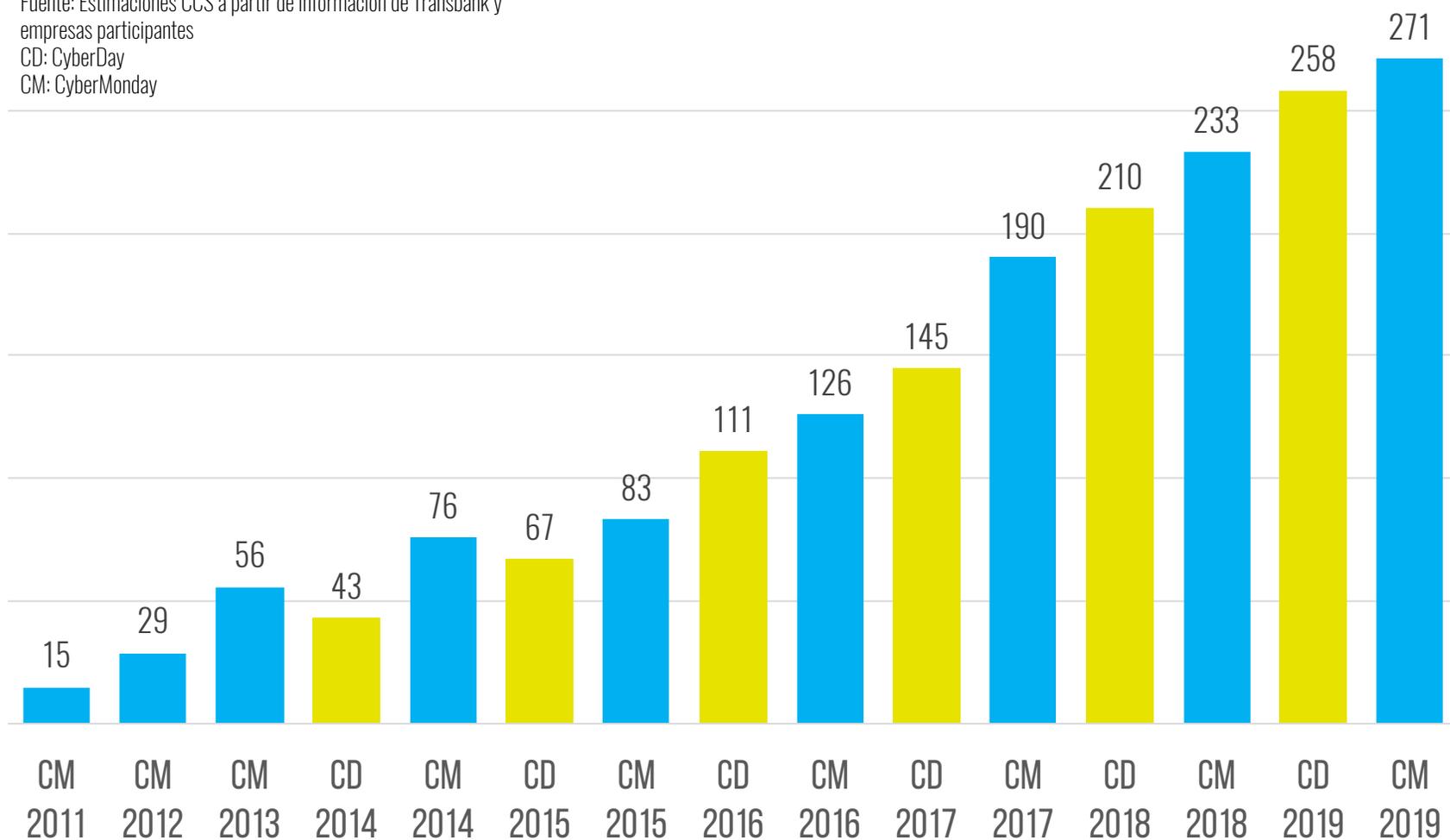
(Puntos porcentuales de crecimiento total del retail)



VENTAS HISTÓRICAS EVENTOS CYBER

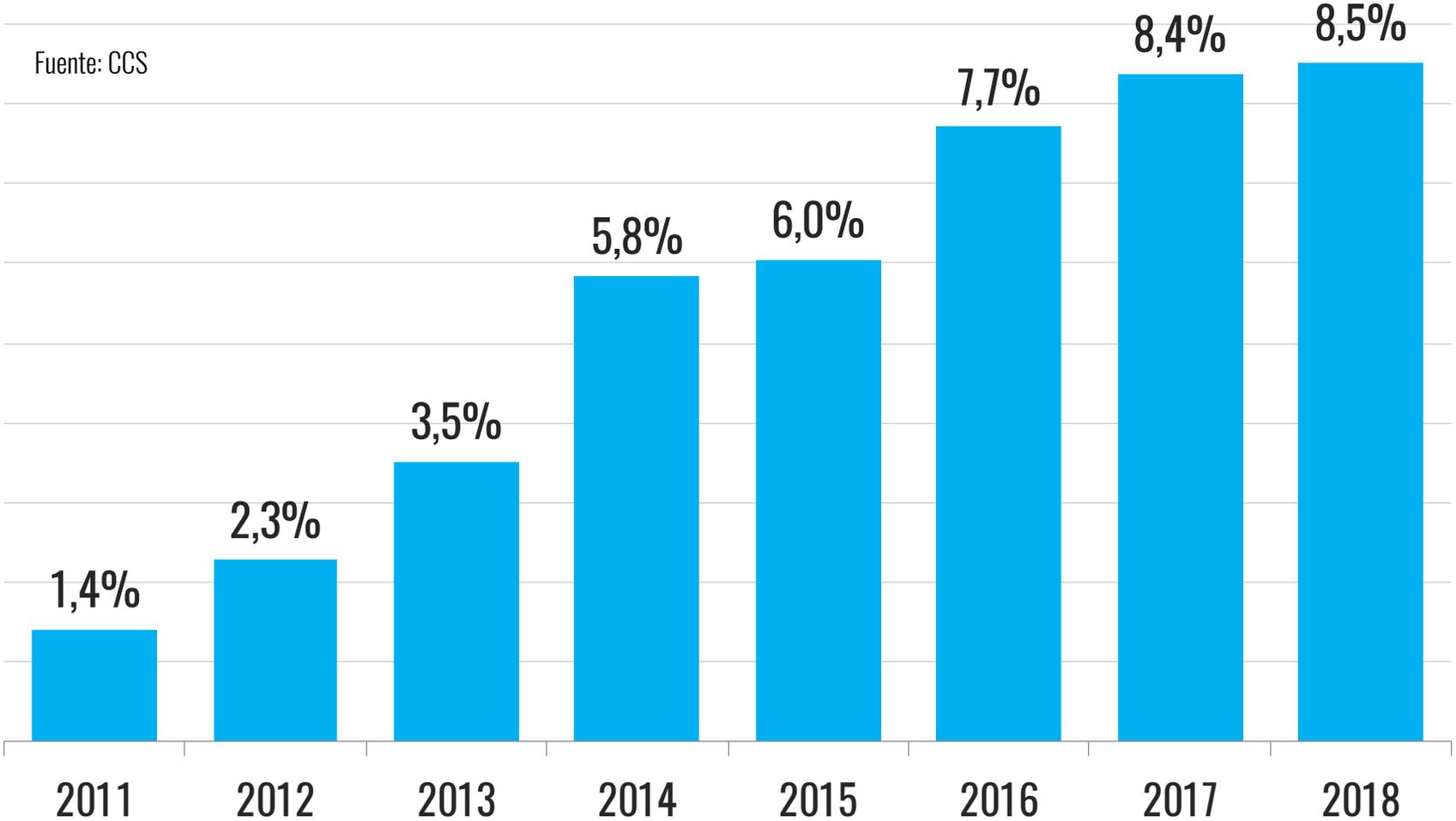
EN MMU\$

Fuente: Estimaciones CCS a partir de información de Transbank y
empresas participantes
CD: CyberDay
CM: CyberMonday



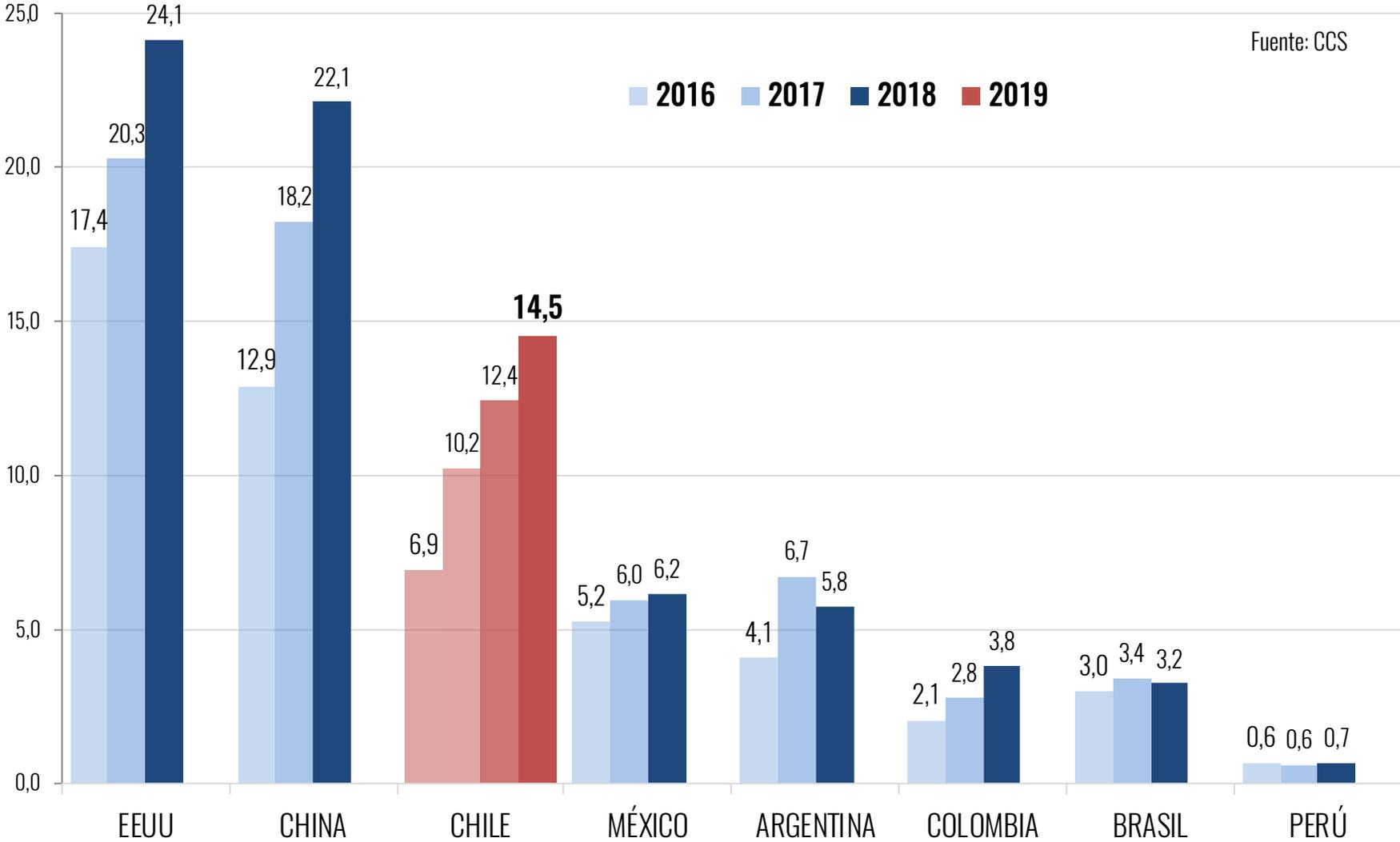
PARTICIPACIÓN DÍAS CYBER SORE VENTAS TOTALES ANUALES B2C

Fuente: CCS

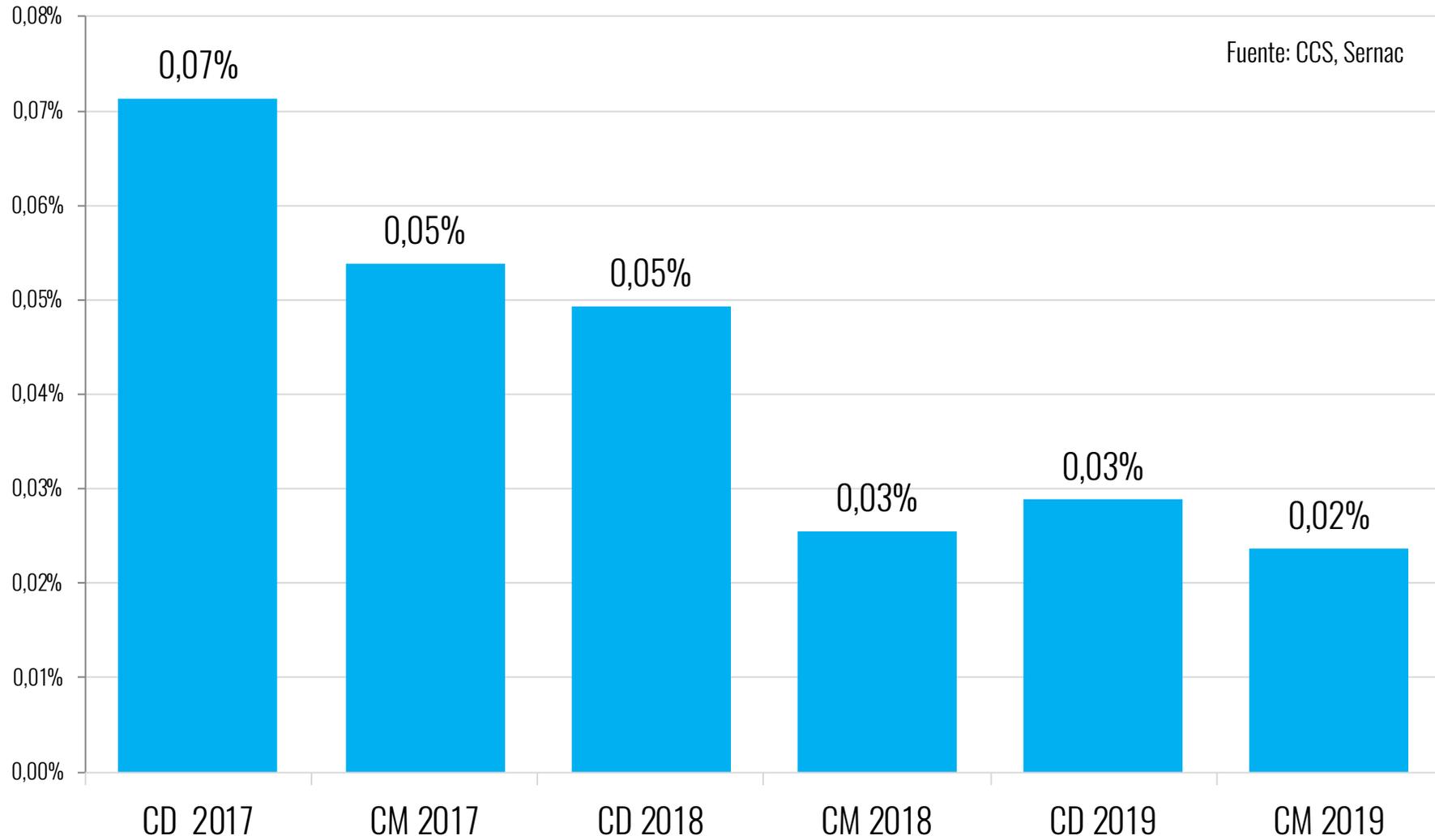


VENTAS PER CAPITA EVENTOS CYBER

(US\$, considera el evento principal de cada país)



TASA DE RECLAMOS EVENTOS CYBER EN CHILE



**DIJISTE QUE ESTABAS
EN EL CYBER!!**

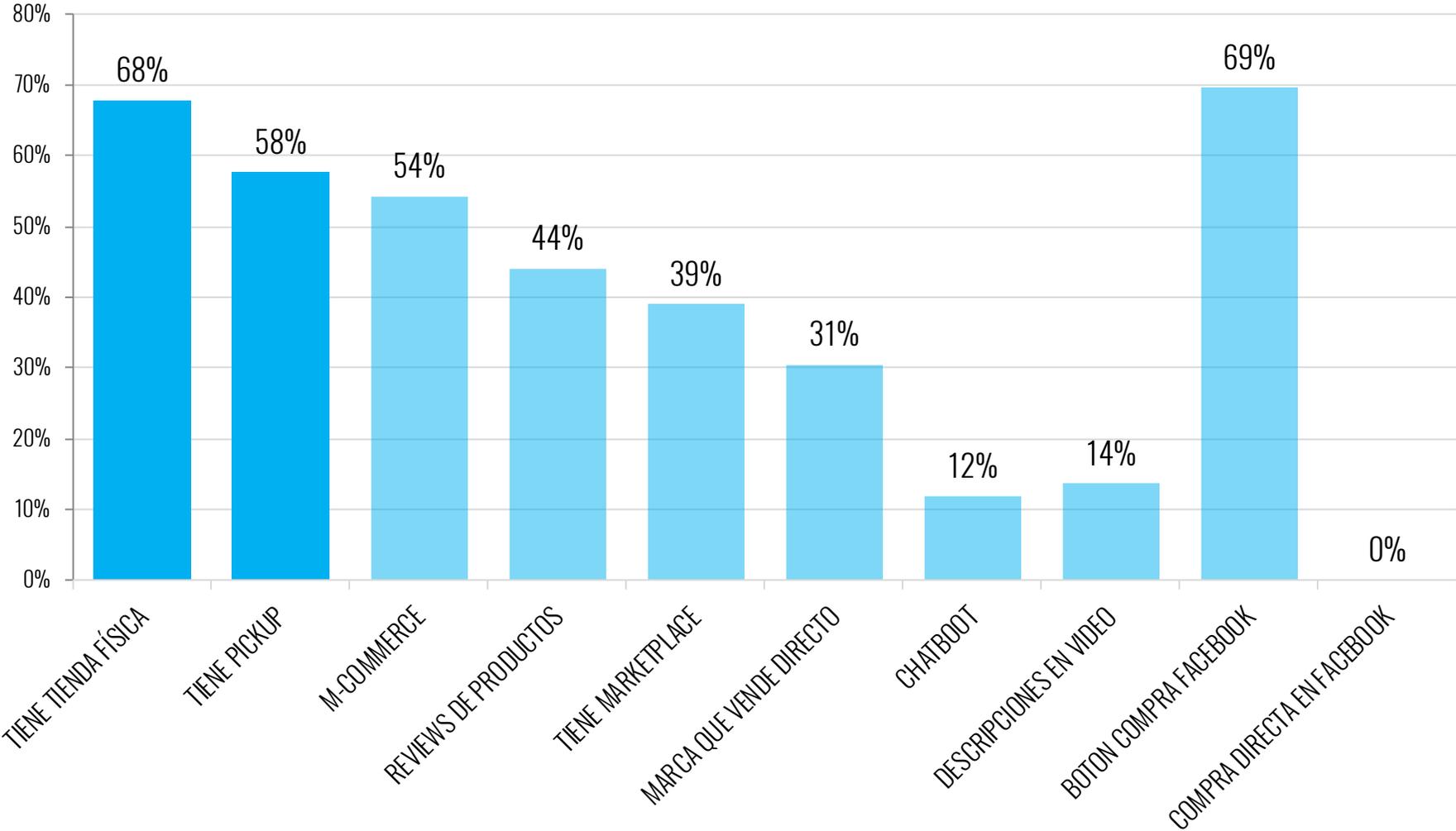


CAFÉ



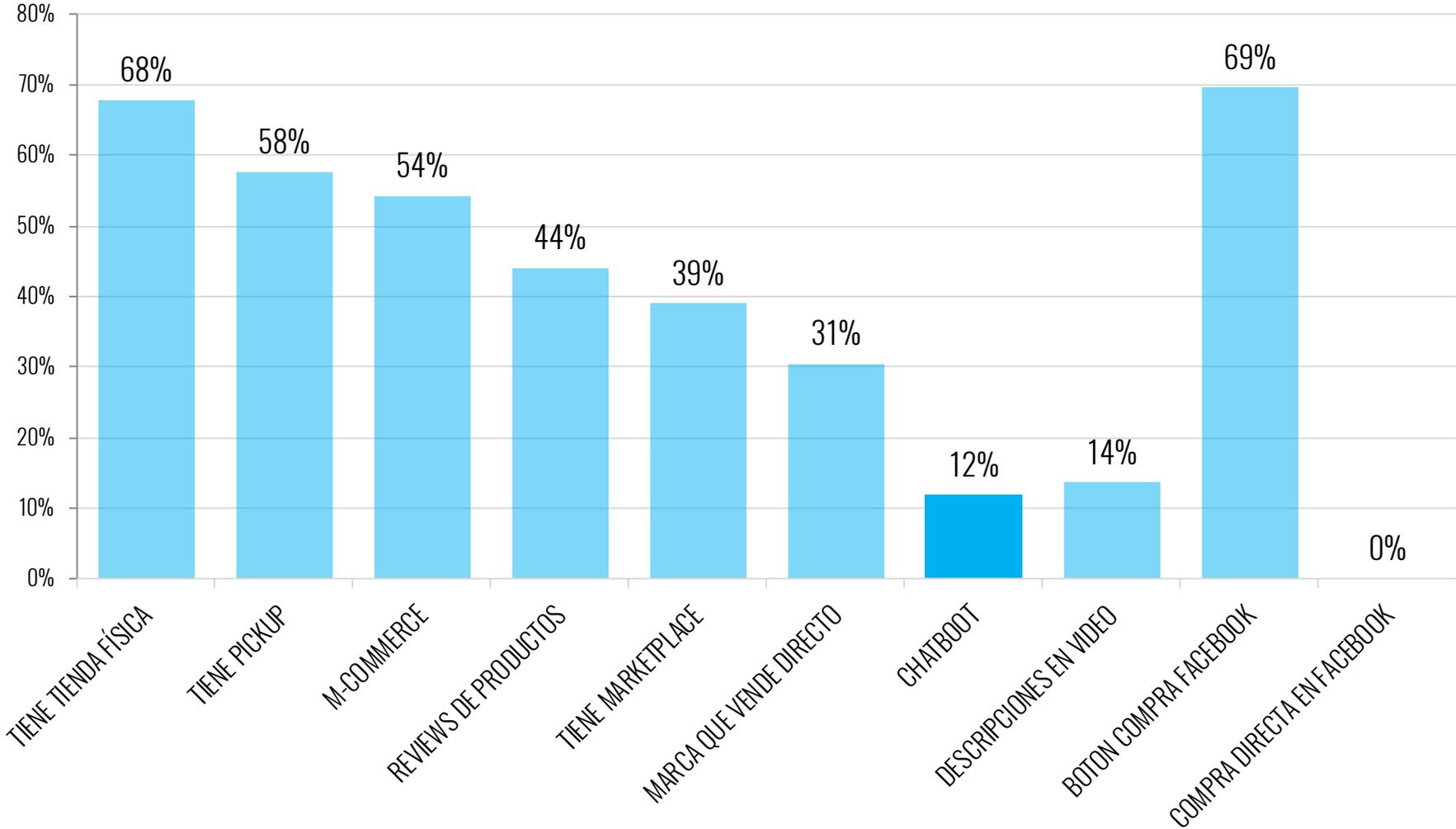
CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

Fuente: CCS



CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

Fuente: CCS



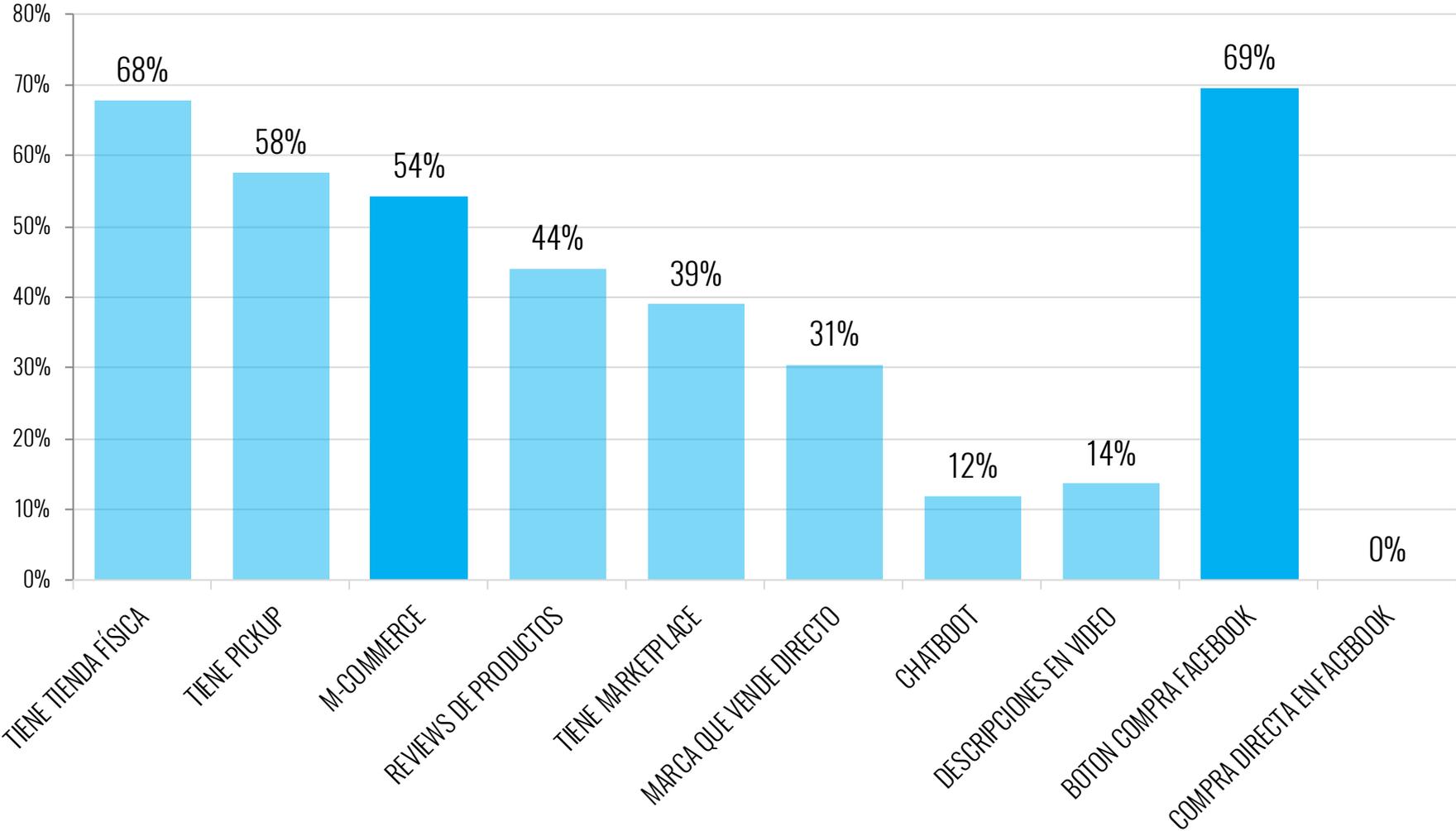
**DIJISTE QUE EL CHAT
FUNCIONABA 24 HORAS!!**

AL MES



CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

Fuente: CCS

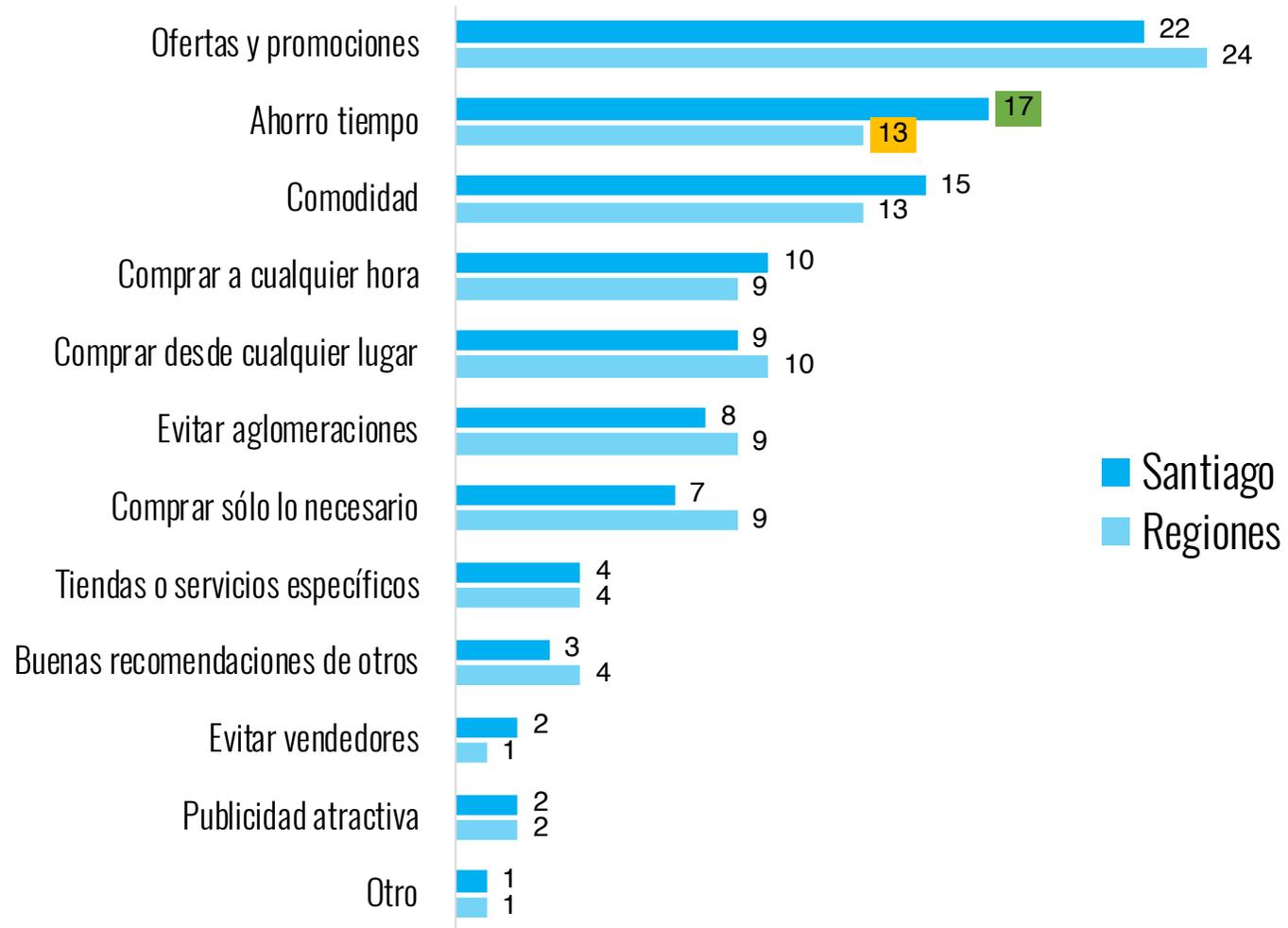


**DIJISTE QUE PODÍA
COMPRAR DONDE QUISIERA!!**

YO



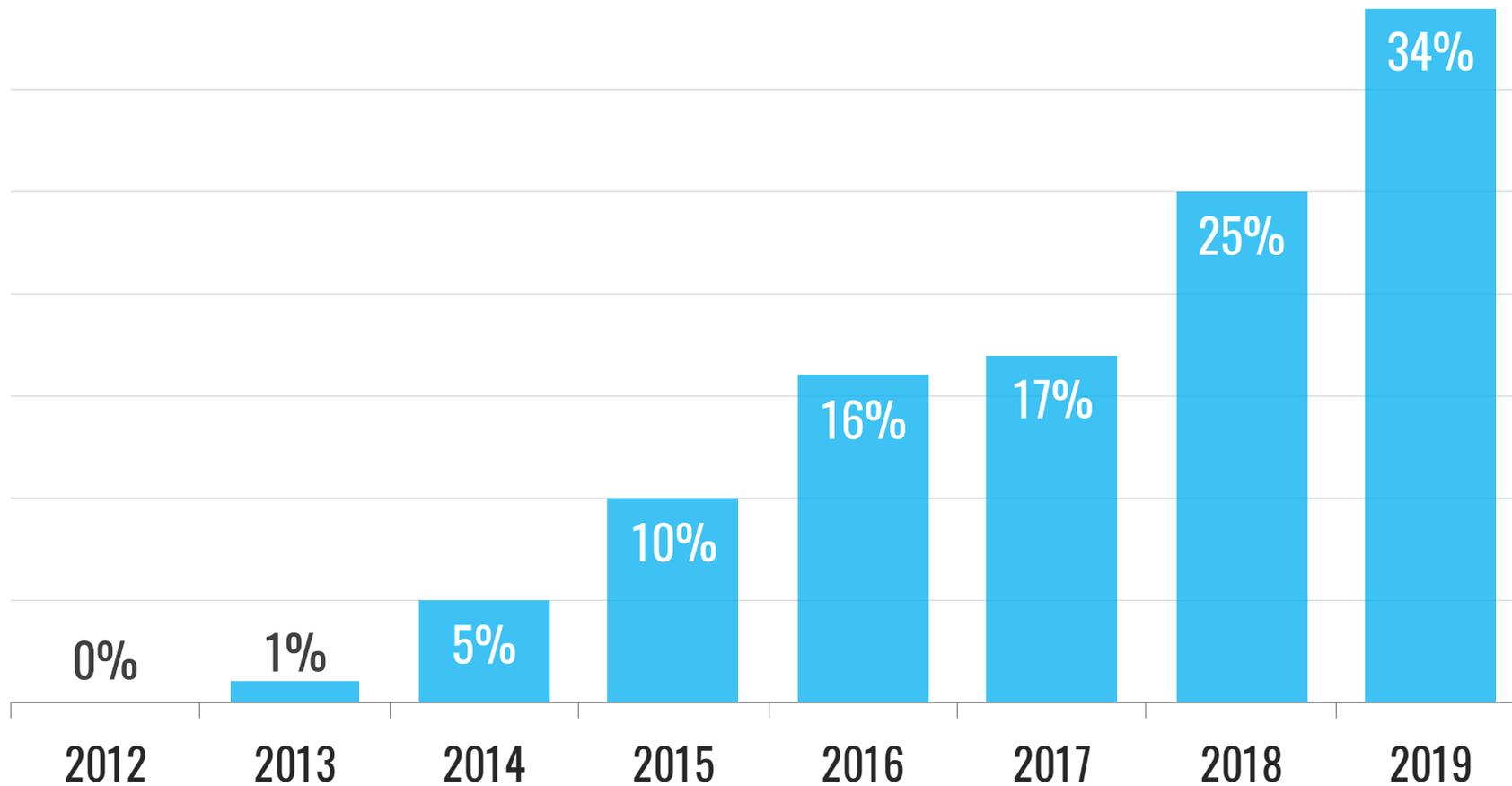
DRIVERS PARA LA COMPRA ONLINE



Fuente: CCS / Kawésqar

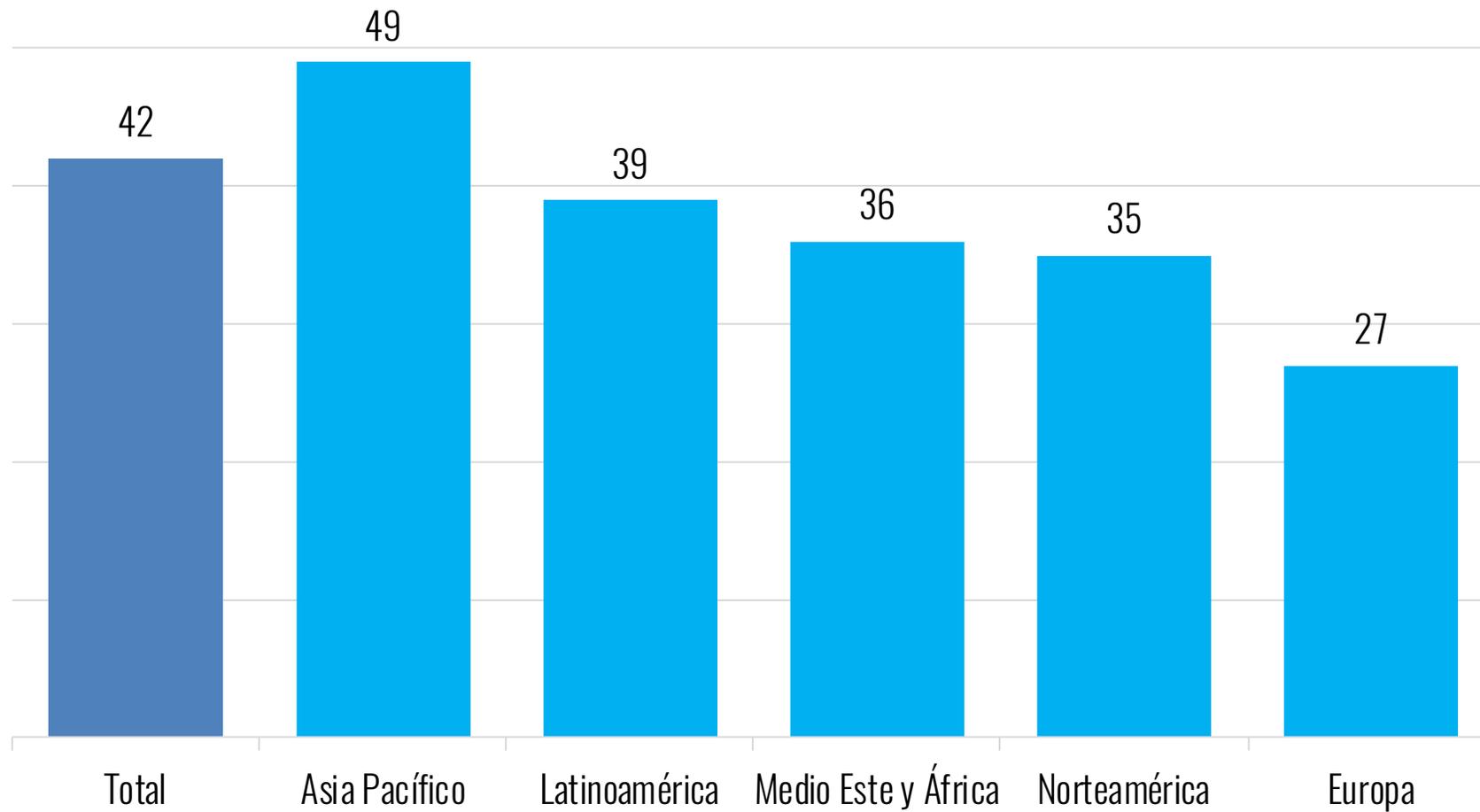
CHILE: Participación de móvil sobre ventas de eCommerce

Fuente: Estimación CCS



Porcentaje de usuarios que ha realizado búsquedas por voz en el último mes (2019)

Fuente: GlobalWebIndex



**DIJISTE QUE
OPERABAS OMNI!!**

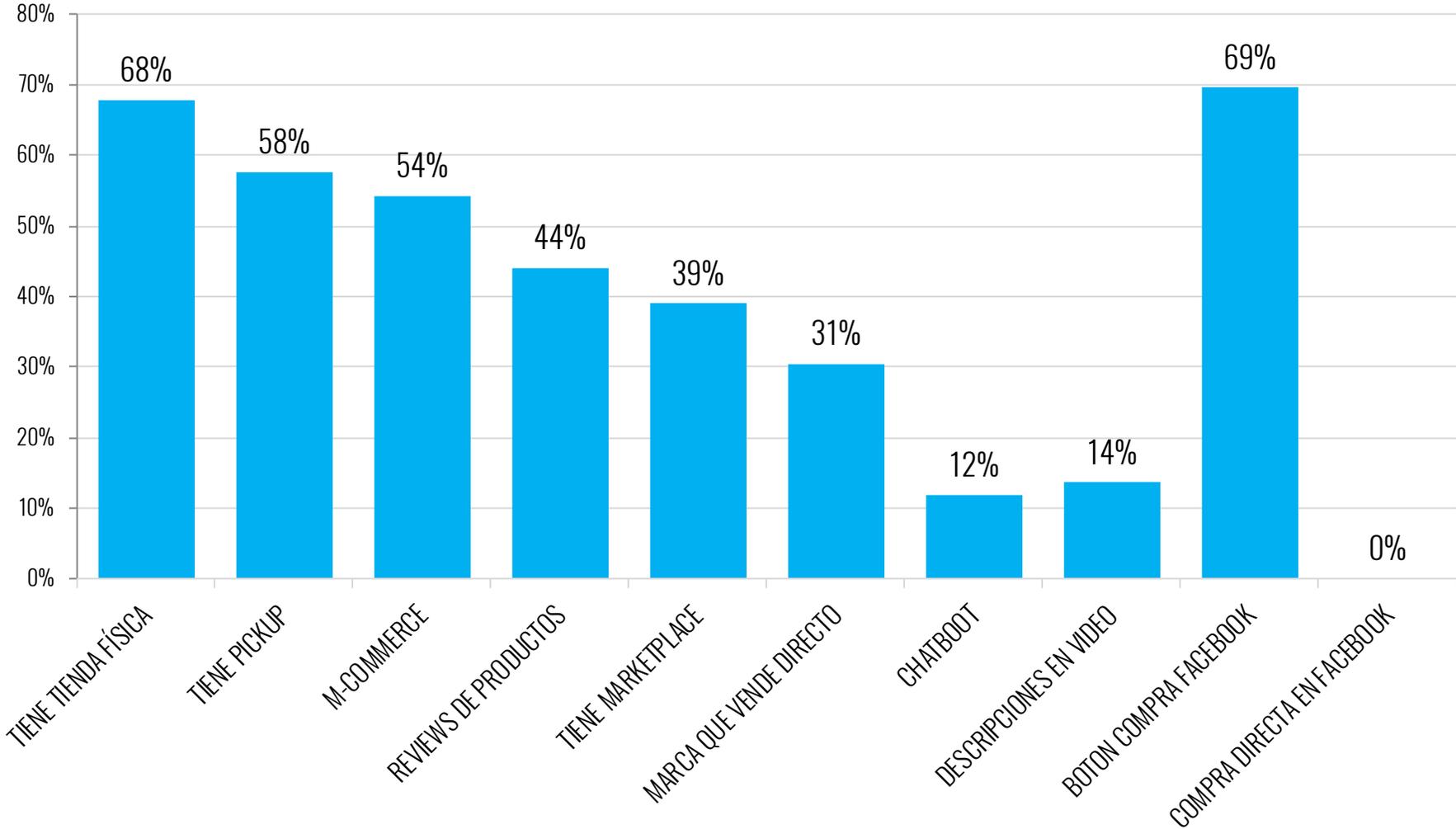


BUS



CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

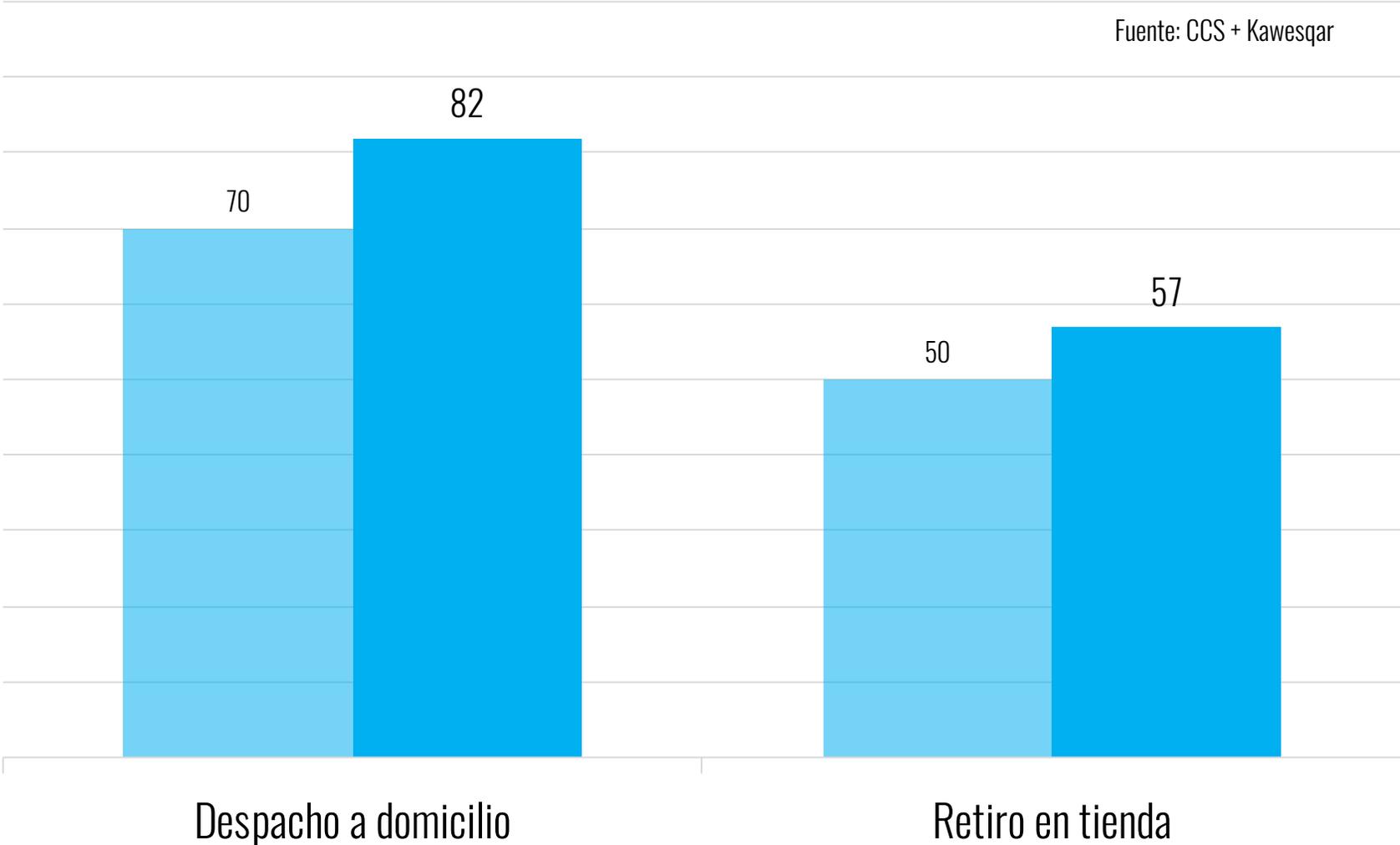
Fuente: CCS



TIPOS DE DESPACHO UTILIZADO POR CONSUMIDORES

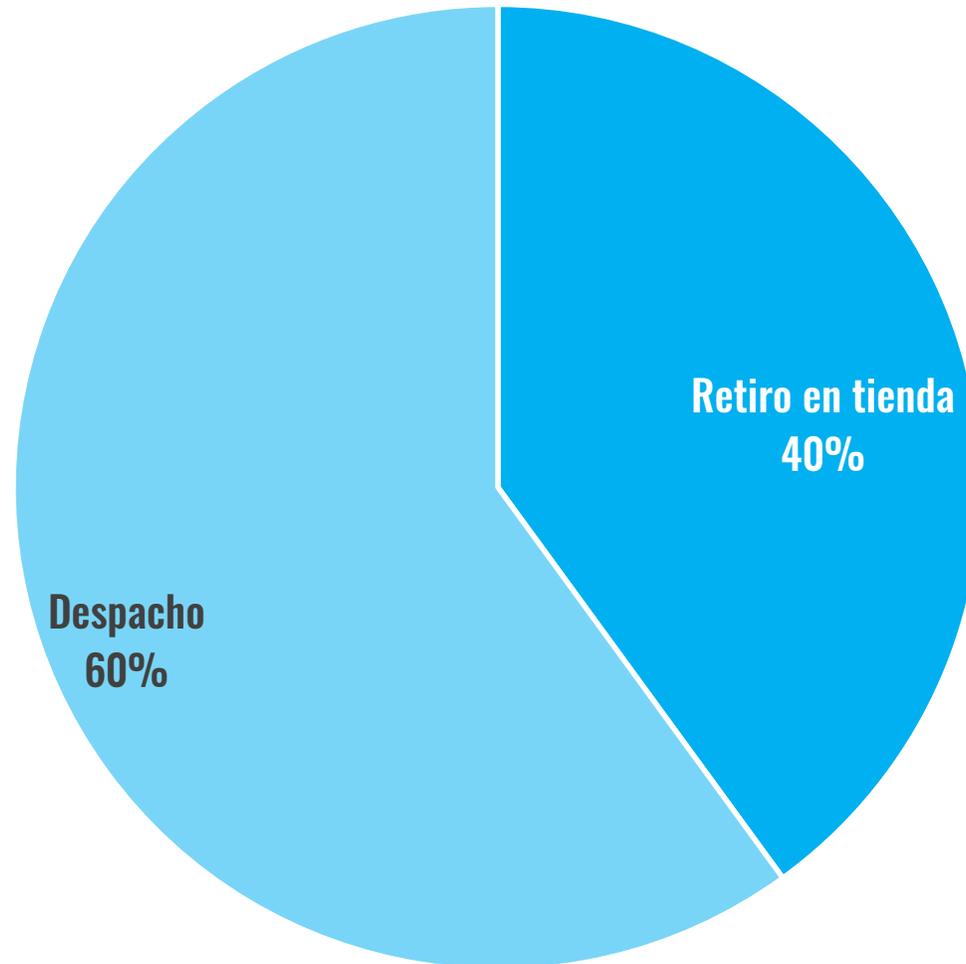
■ 2018 ■ 2019 Q3

Fuente: CCS + Kawesqar



MÉTODOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS

(EST. SOBRE UN TOTAL DE 38 MILLONES DE PEDIDOS 2018 B2C LOCAL)



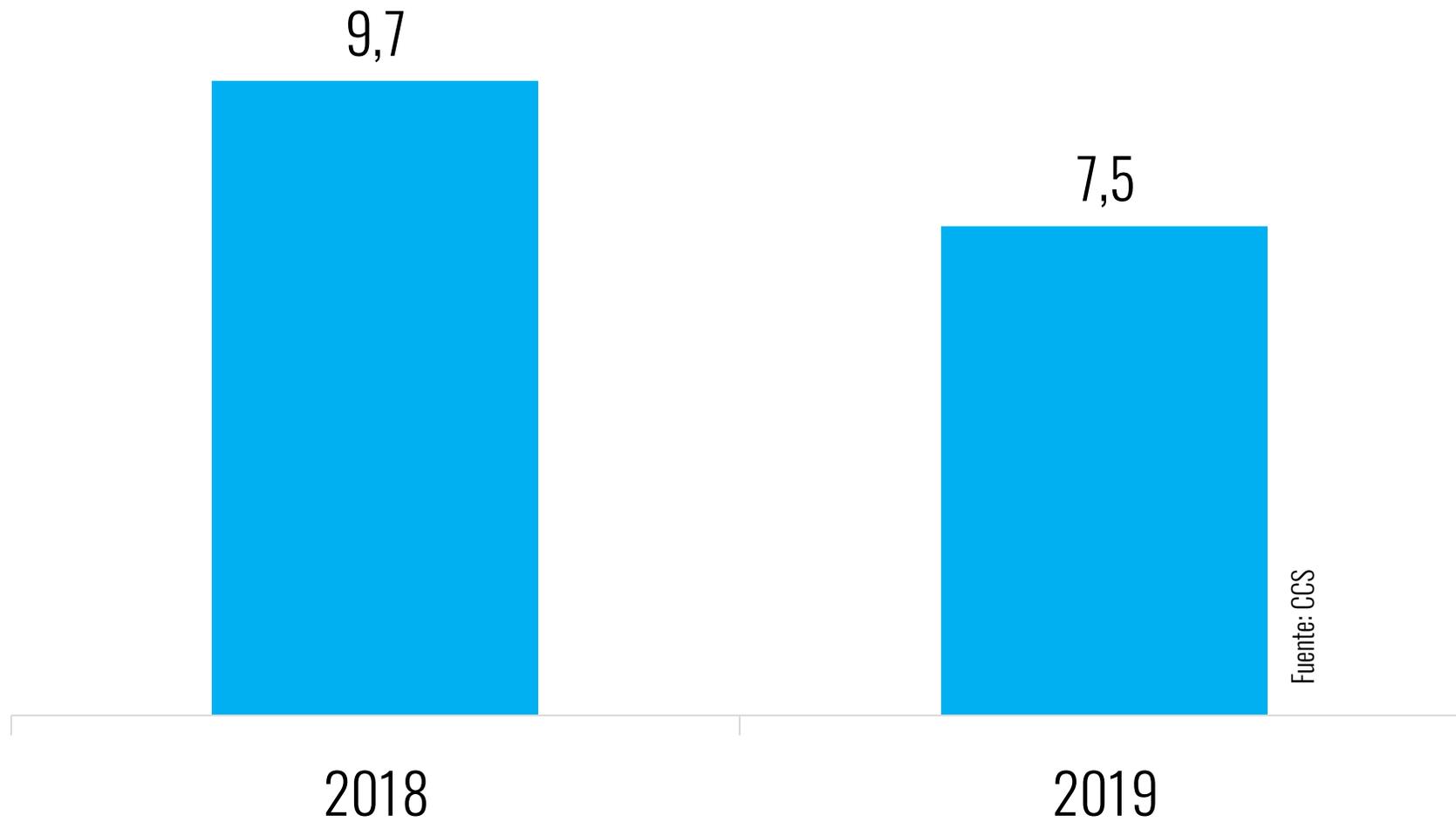
Fuente: CCS a partir de Netrica y estimaciones propias

**DIJISTE QUE
LLEGABA EL 17!!**

DE NOVIEMBRE



CHILE: PLAZO PROMEDIO DE ENTREGA (días)

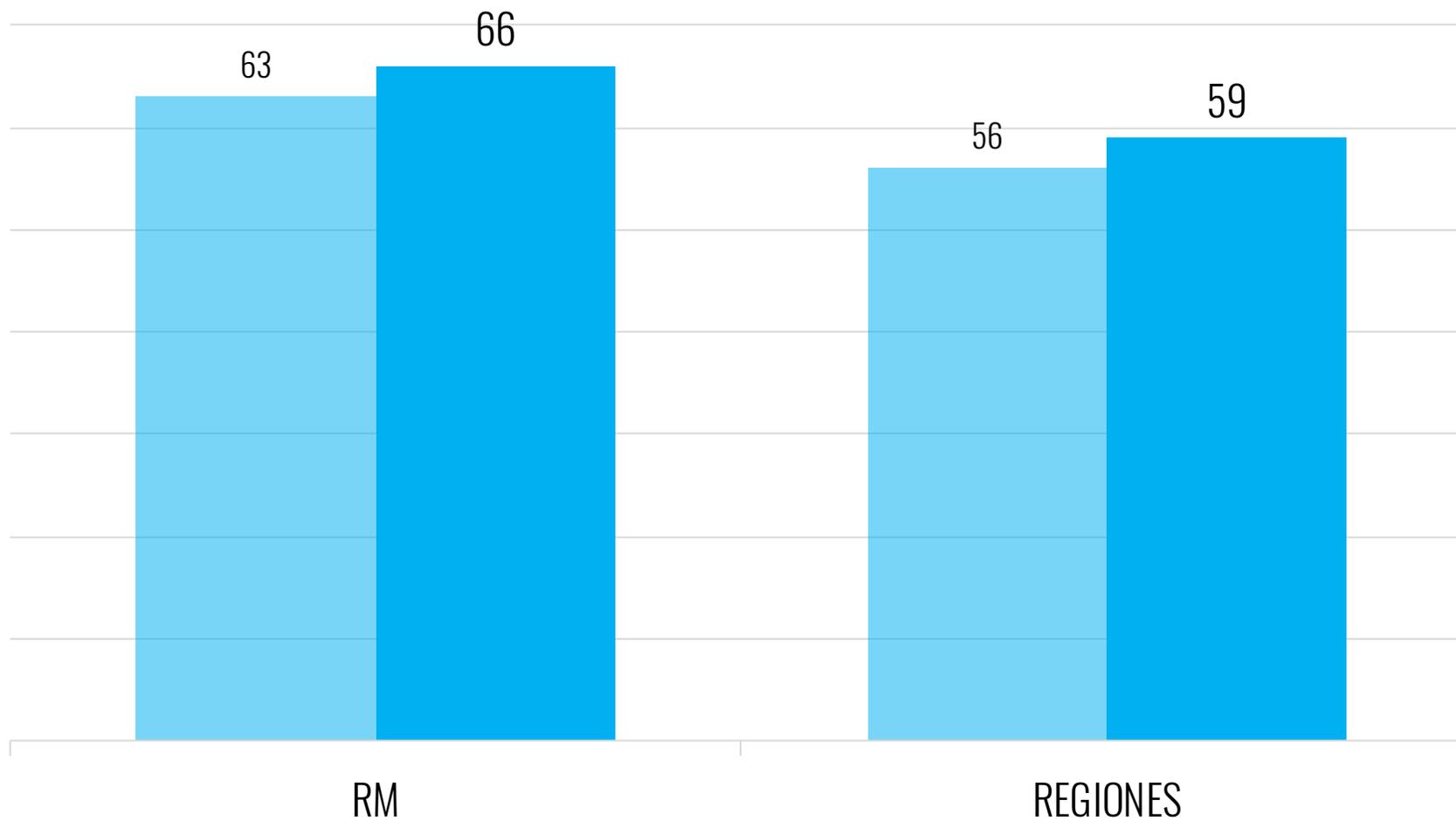


Fuente: CCS

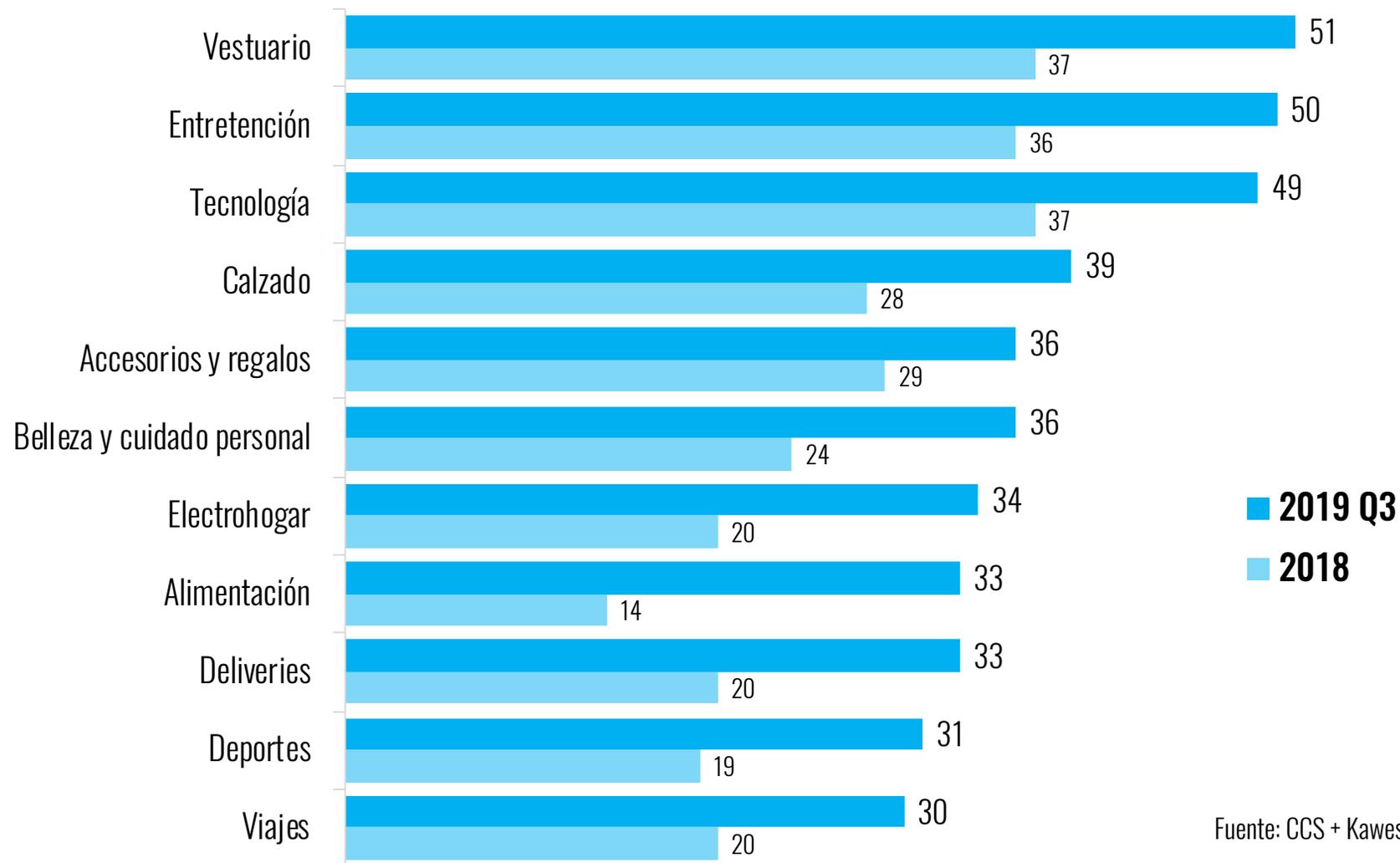
PORCENTAJE DE USUARIOS DE INTERNET QUE COMPRA ONLINE

■ 2018 ■ 2019 Q3

Fuente: CCS + Kawesqar

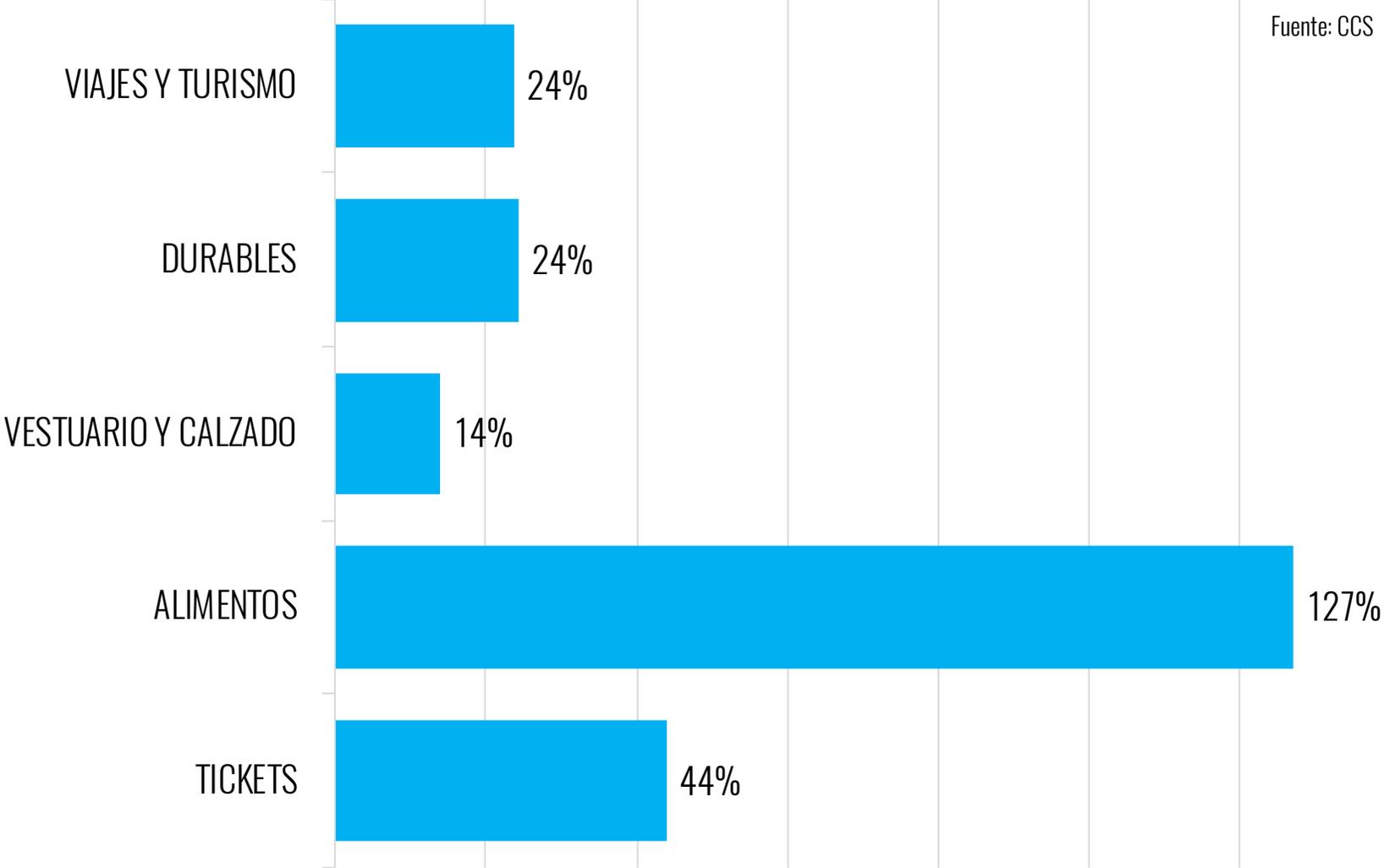


Porcentaje de usuarios que compra online en cada categoría

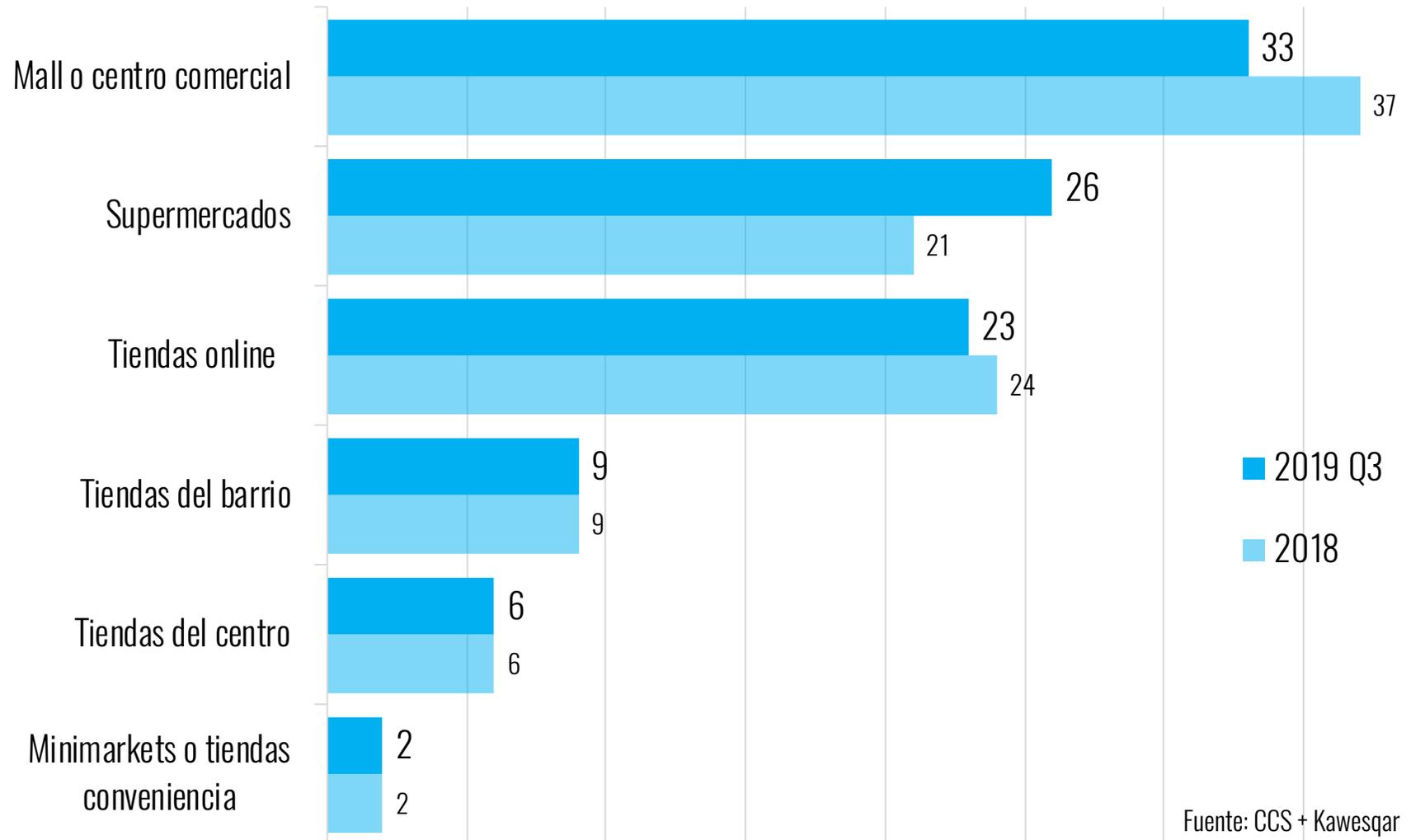


Fuente: CCS + Kawesqar

CRECIMIENTO VENTAS 2018 POR CATEGORÍA (B2C)

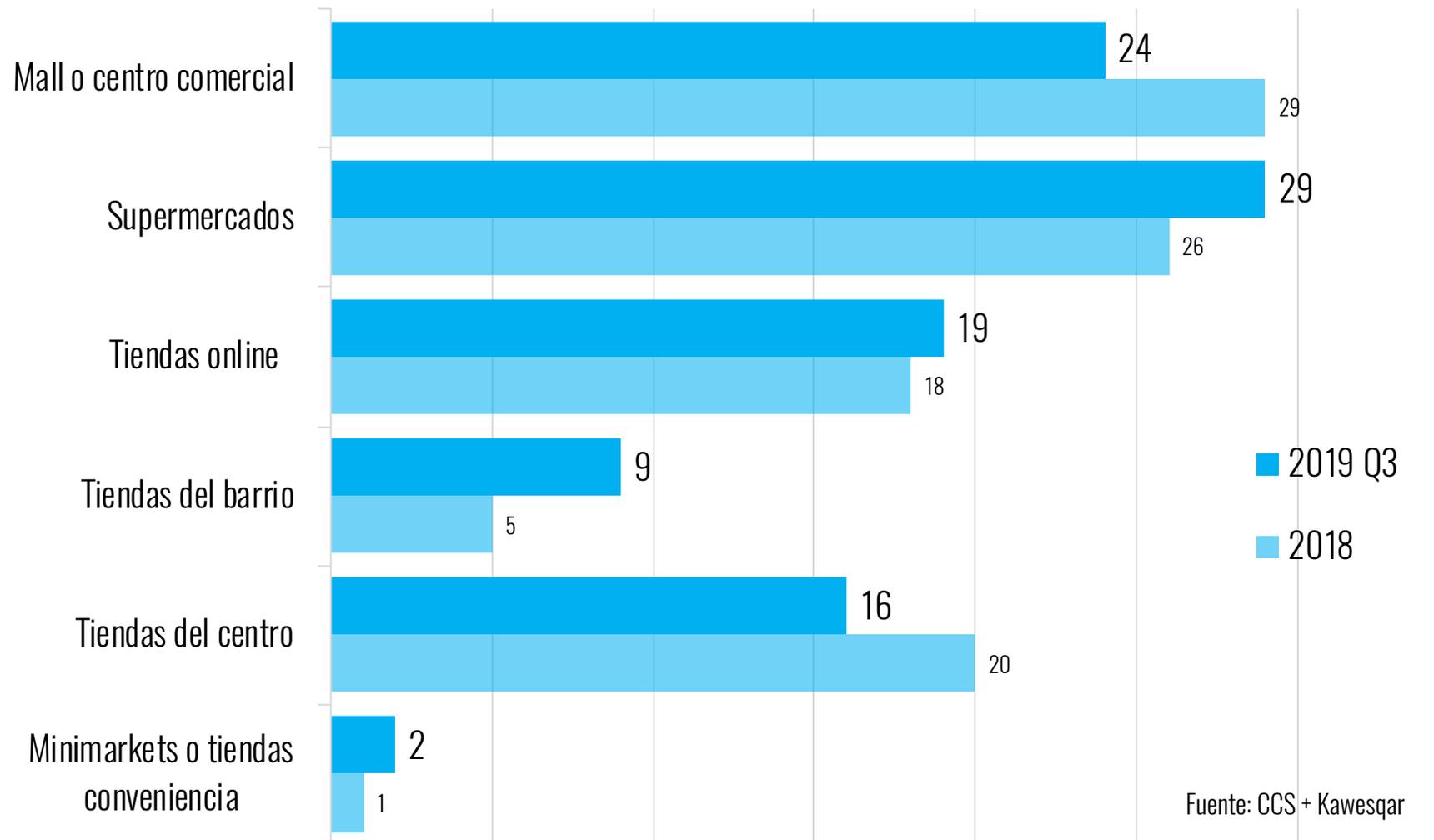


PREFERENCIA DE CANAL PRÓXIMA COMPRA (RM)



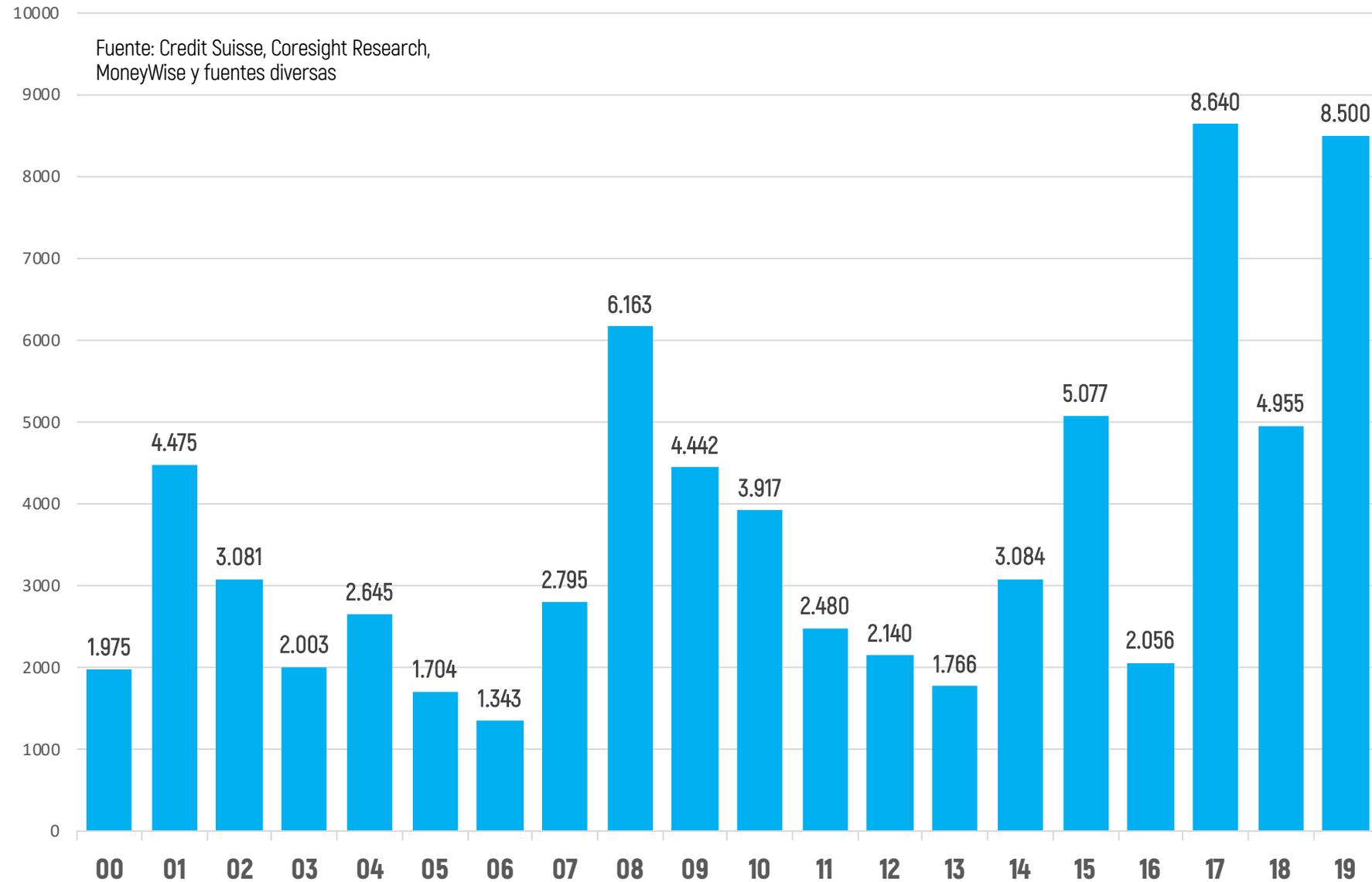
Fuente: CCS + Kawesqar

PREFERENCIA DE CANAL PRÓXIMA COMPRA (REGIONES)



Fuente: CCS + Kawesqar

Cierres de locales comerciales USA

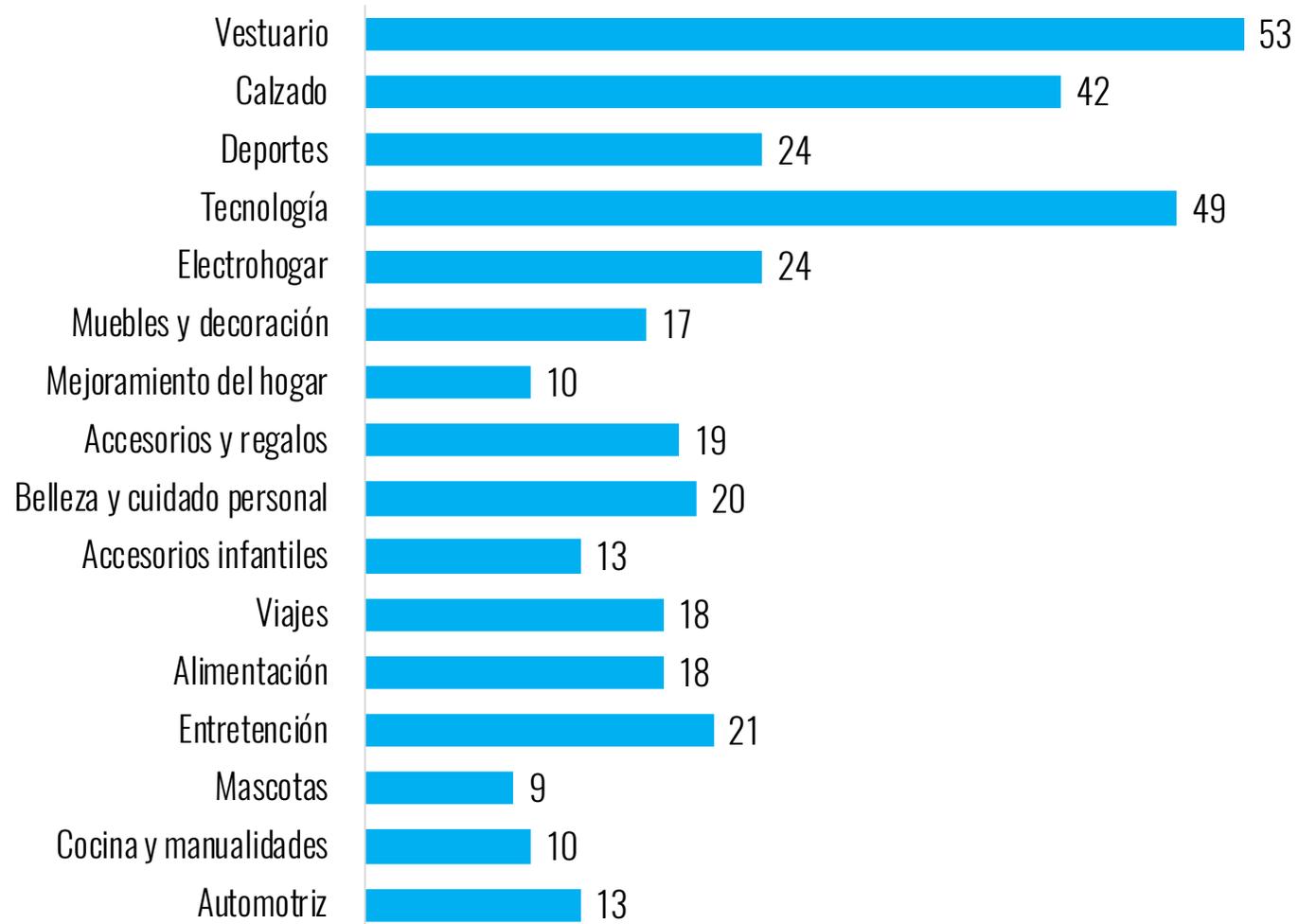


**DIJISTE QUE TENÍA QUE
CERRAR TODAS MIS
TIENDAS FÍSICAS!!**

A LAS 9



VITRINEO ONLINE - COMPRA EN TIENDA FÍSICA

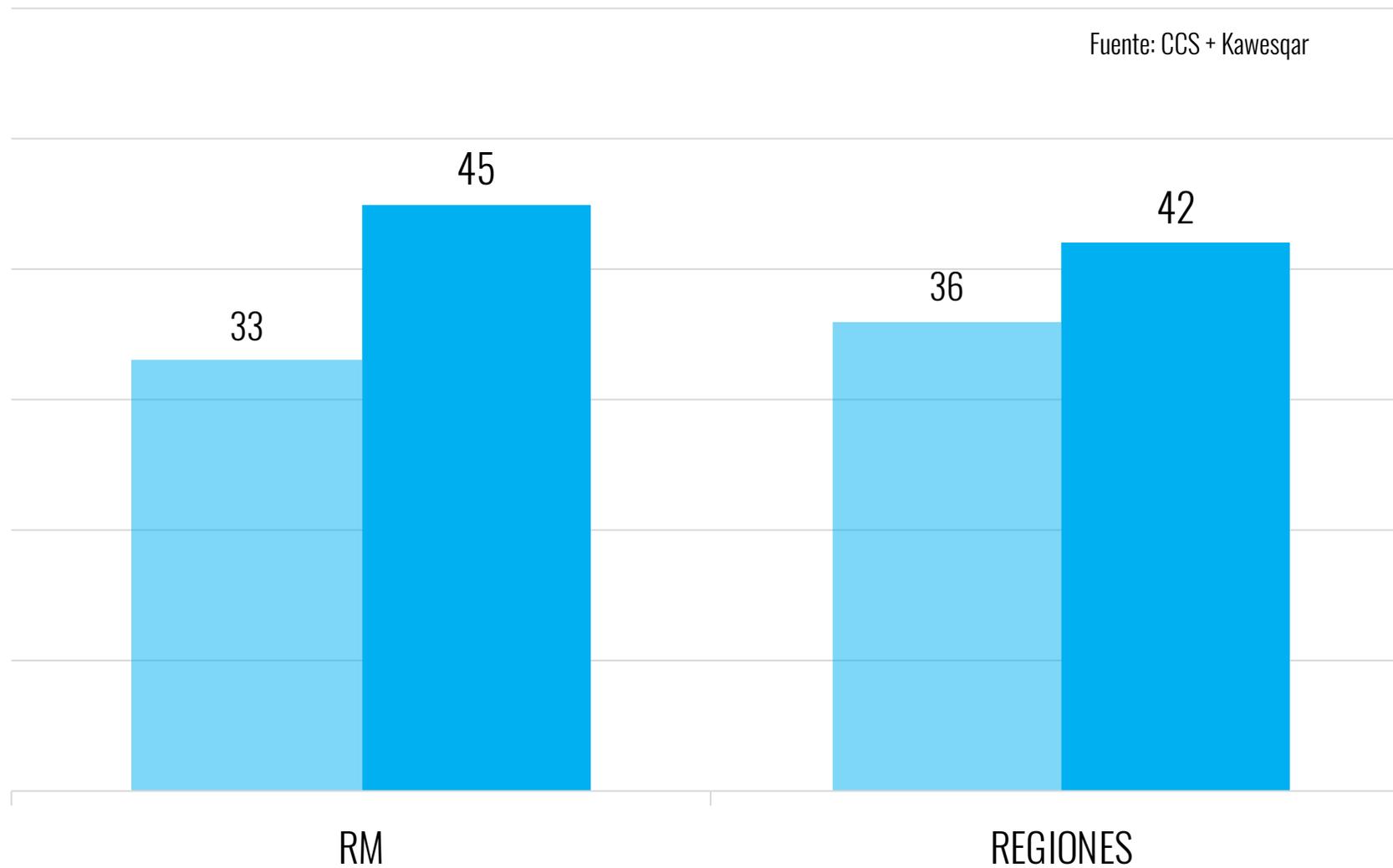


Base: 2319 Casos considerando período Oct-Dic 2018

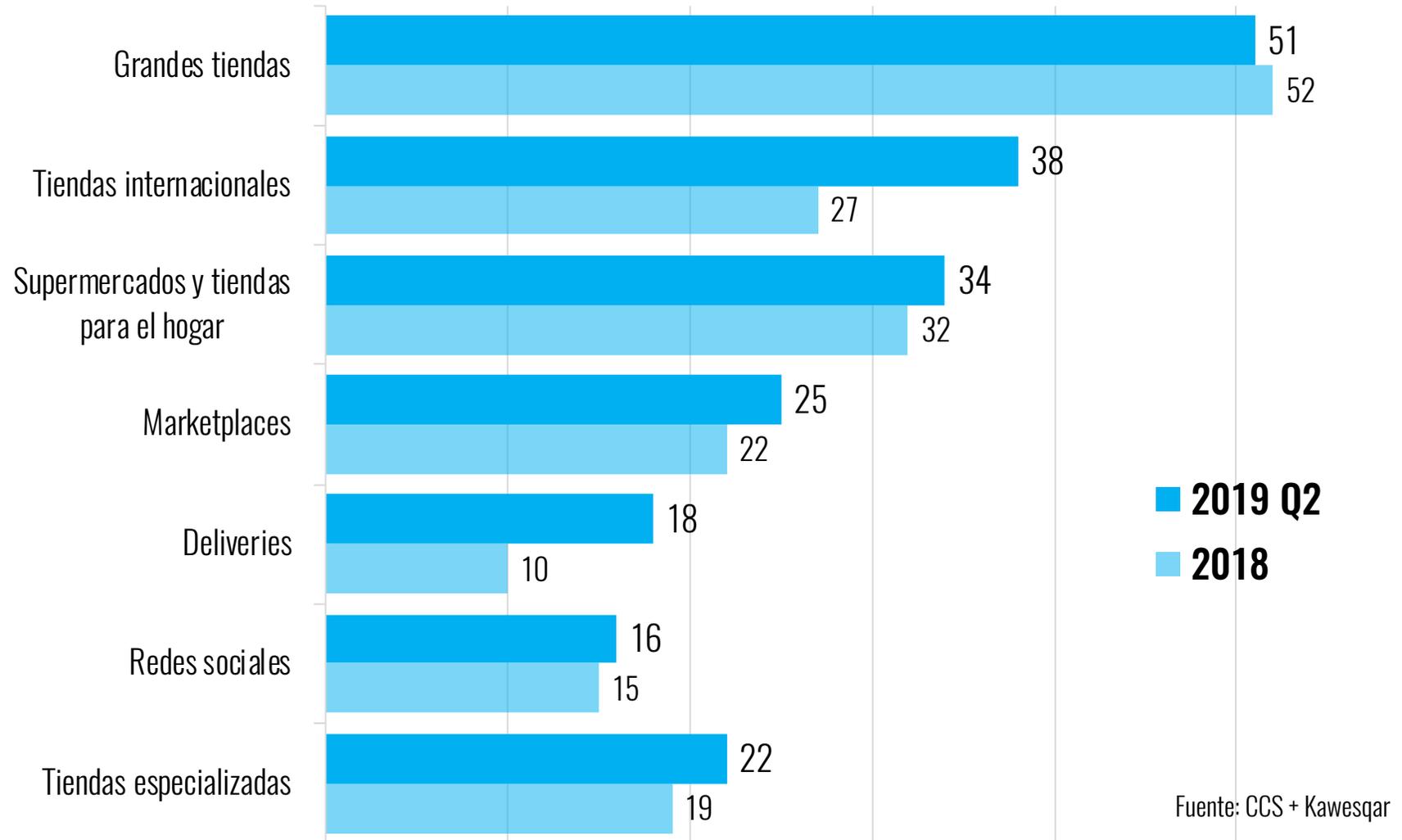
VITRINEA EN TIENDA FÍSICA - COMPRA ONLINE

■ 2018 ■ 2019 Q3

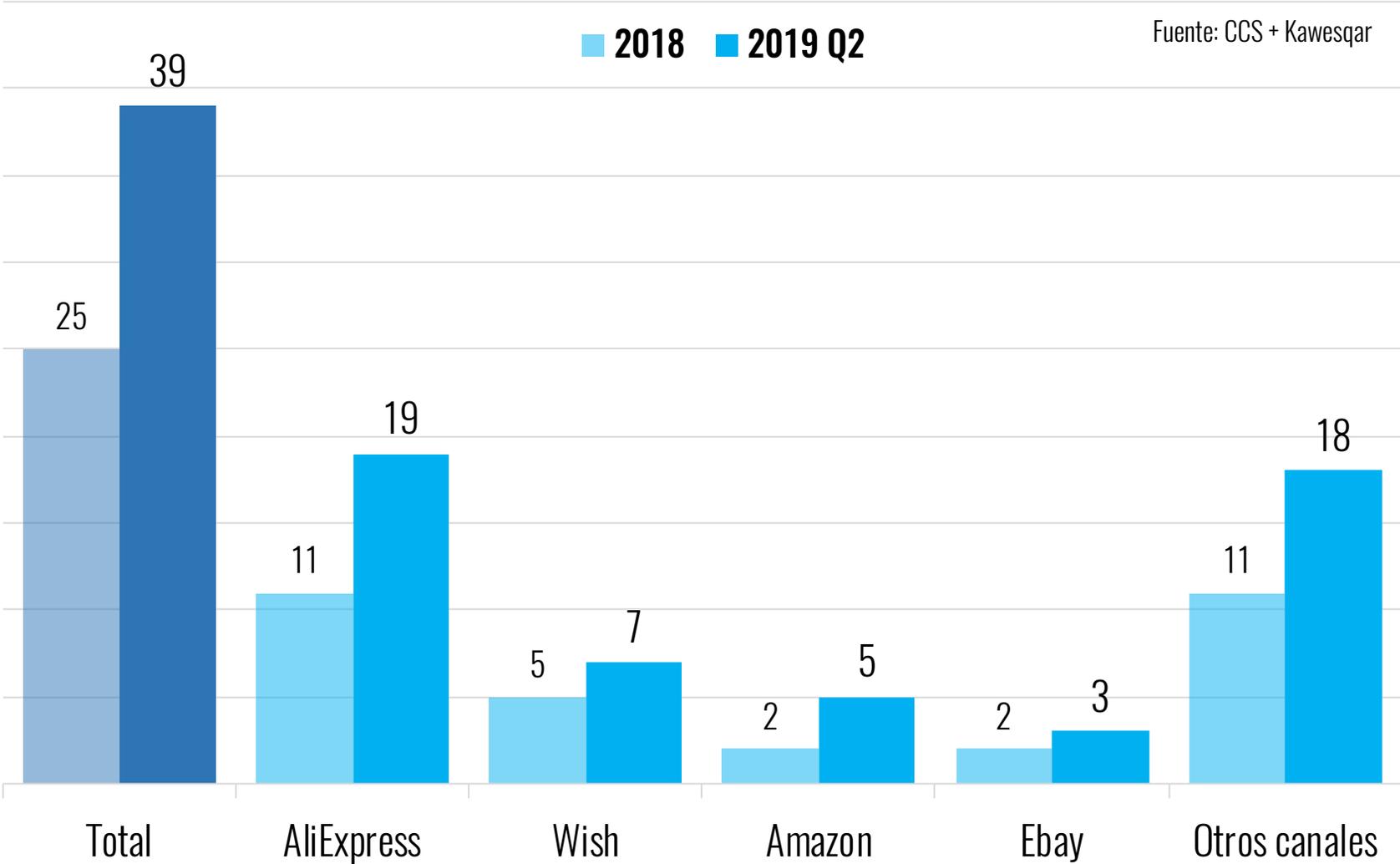
Fuente: CCS + Kawesqar



Uso de canales online (porcentaje de usuarios que compra en cada categoría)

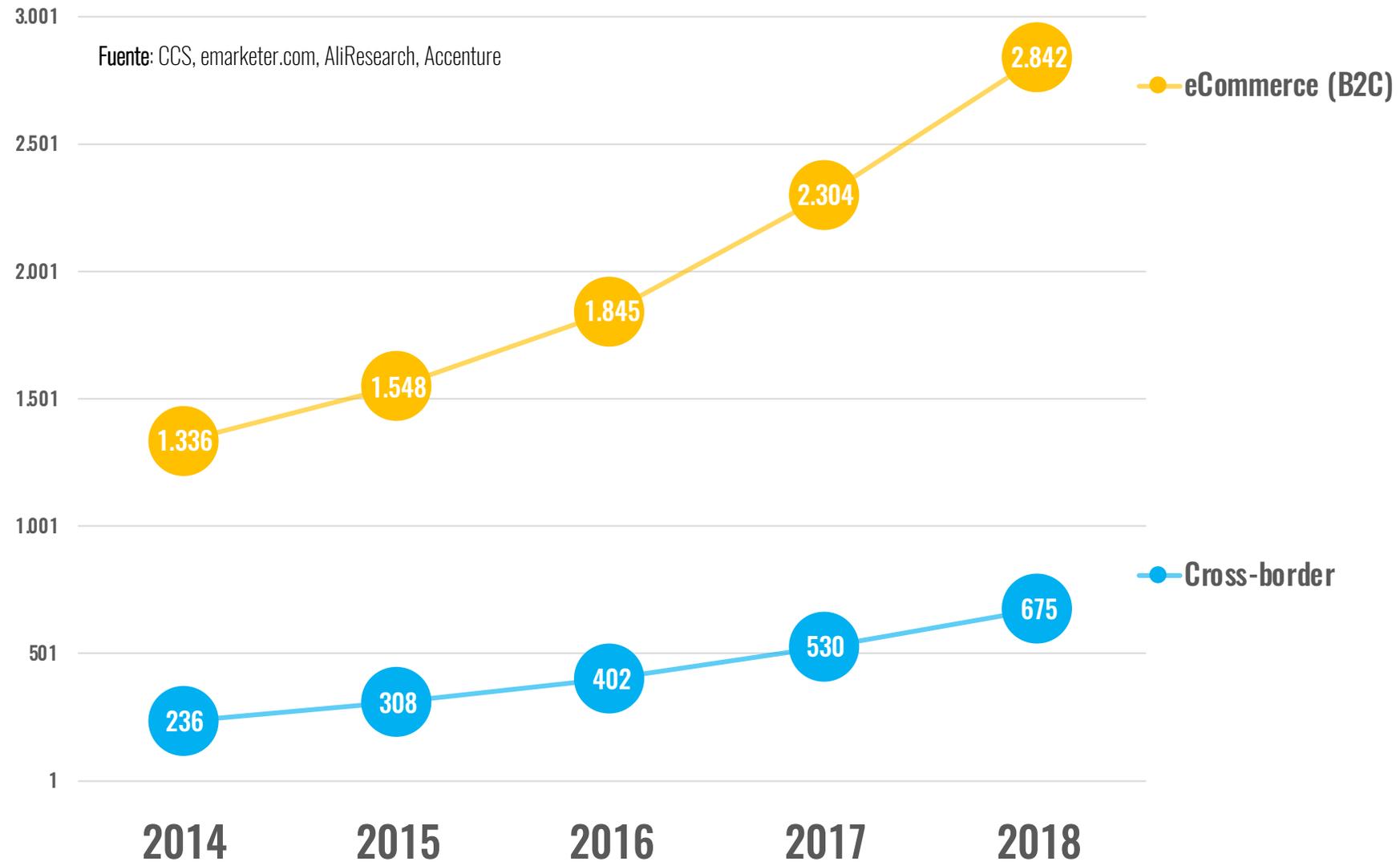


Usuarios que realizaron compras en sitios extranjeros en el último trimestre

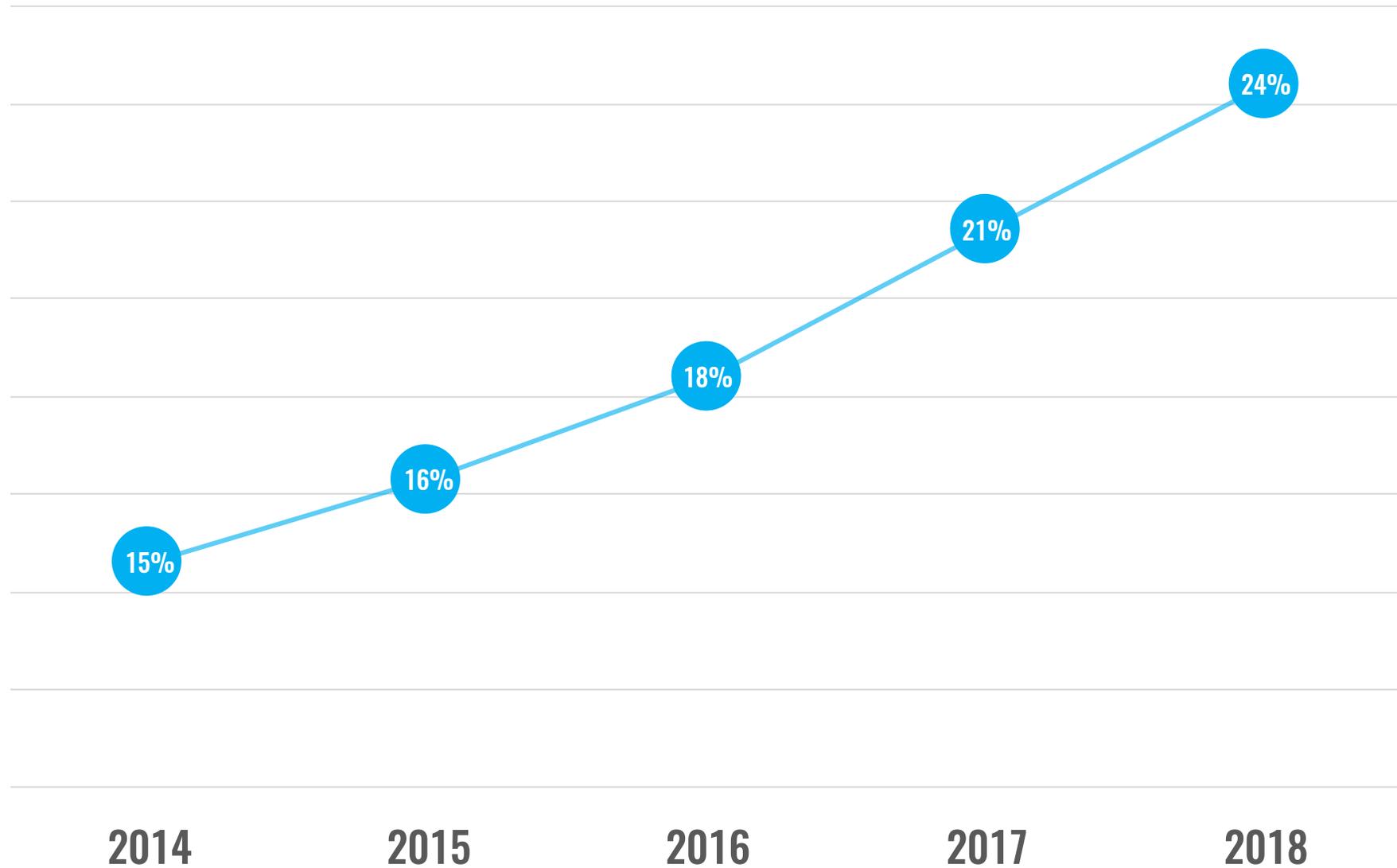


eCommerce Total y Transfronterizo

Global, en US\$ MMM

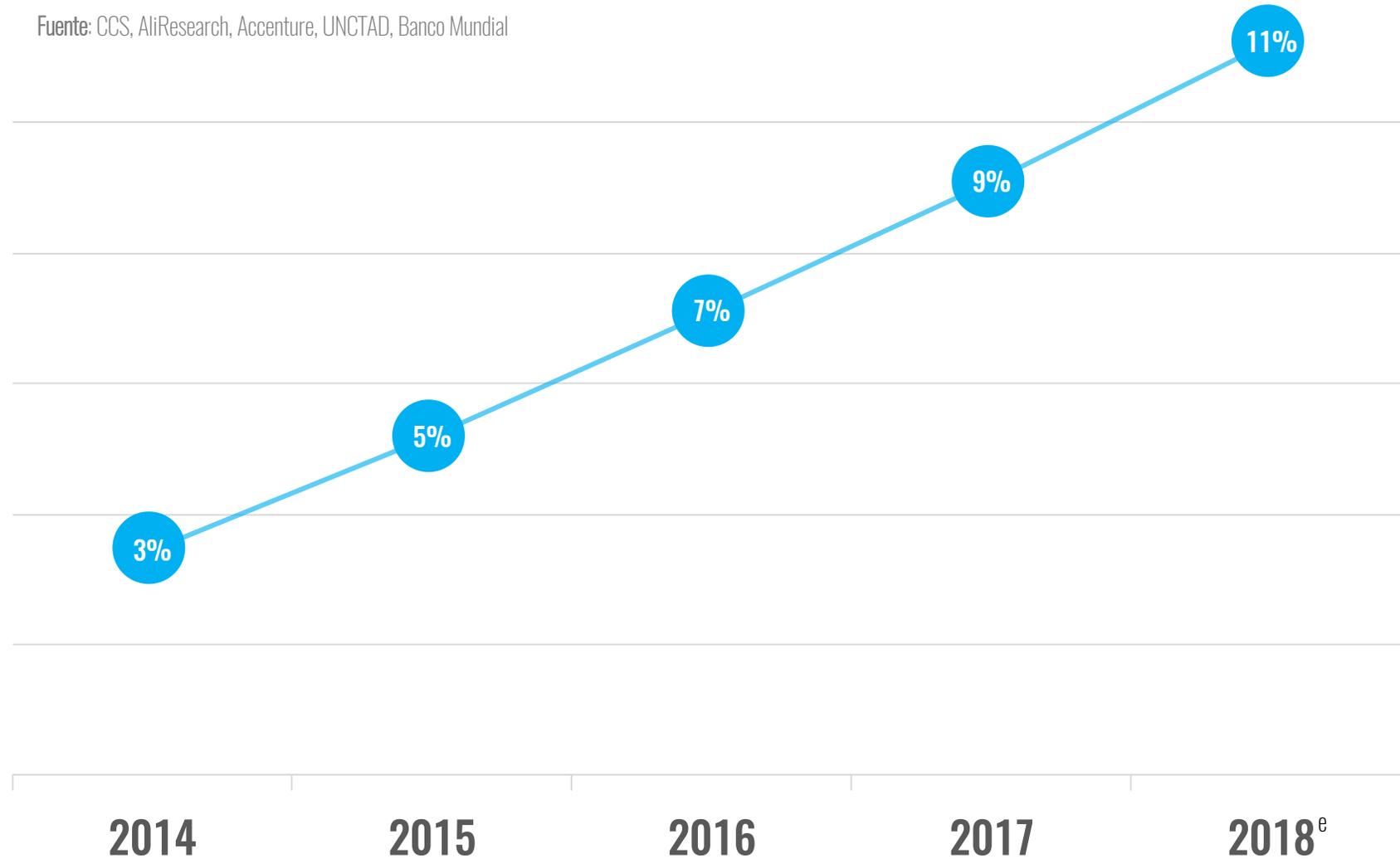


Participación de cross-border en eCommerce global

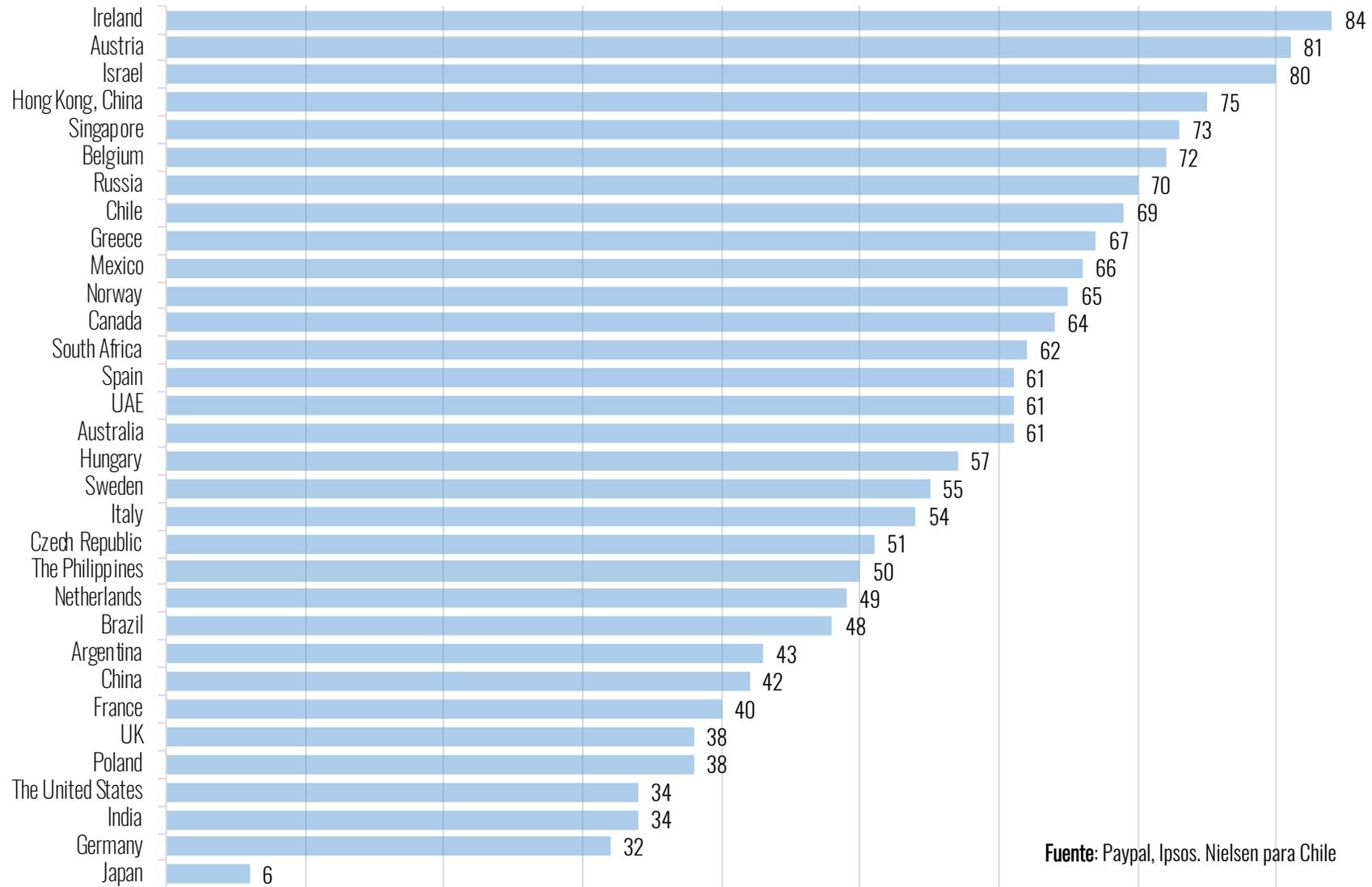


Participación de eCommerce cross-border sobre el comercio global de bienes

Fuente: CCS, AliResearch, Accenture, UNCTAD, Banco Mundial

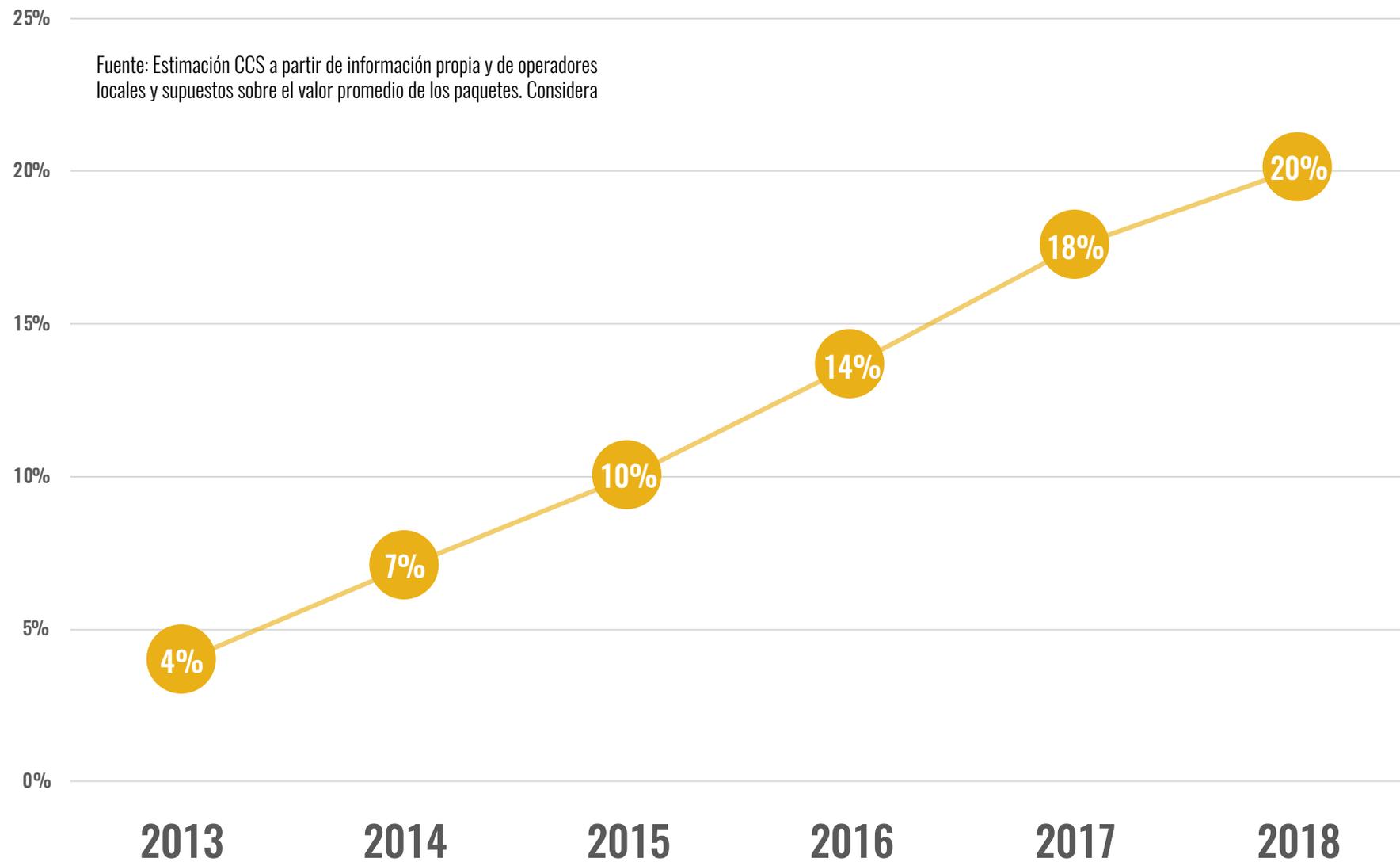


% de compradores online que compran CROSS-BORDER



Fuente: Paypal, Ipsos. Nielsen para Chile

CHILE: COMPRAS A SITIOS EXTRANJEROS COMO % DEL eCOMMERCE TOTAL

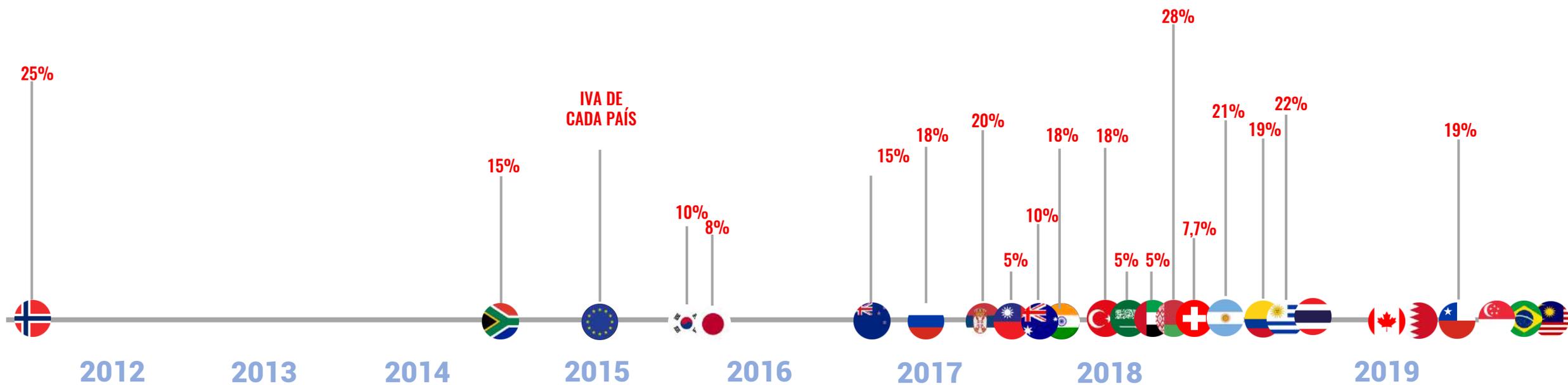


**DIJISTE QUE TENÍA
GARANTÍA!!**

EN CHINA



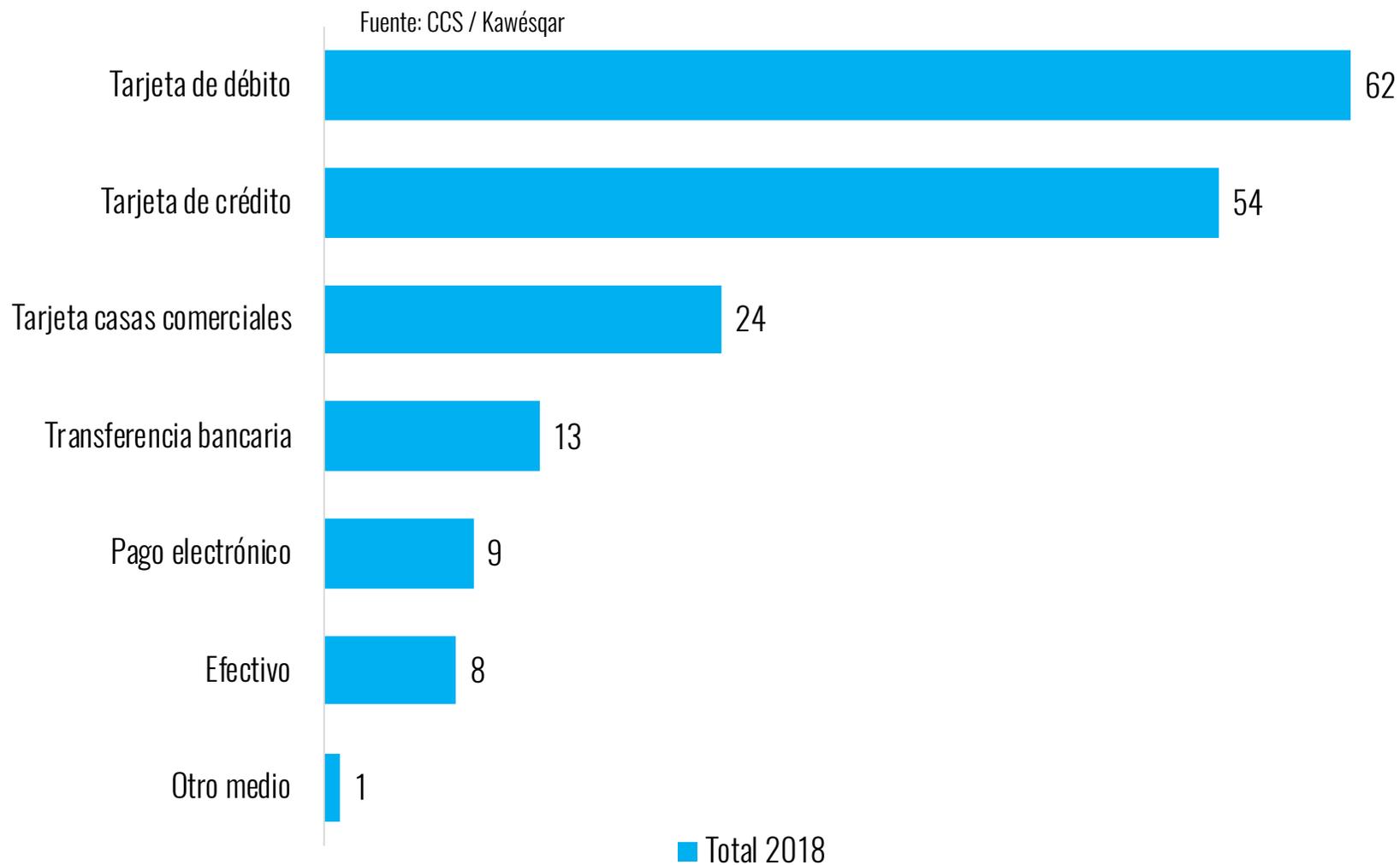
IMPUESTOS DIGITALES EN EL MUNDO



Fuente: Compilación CCS

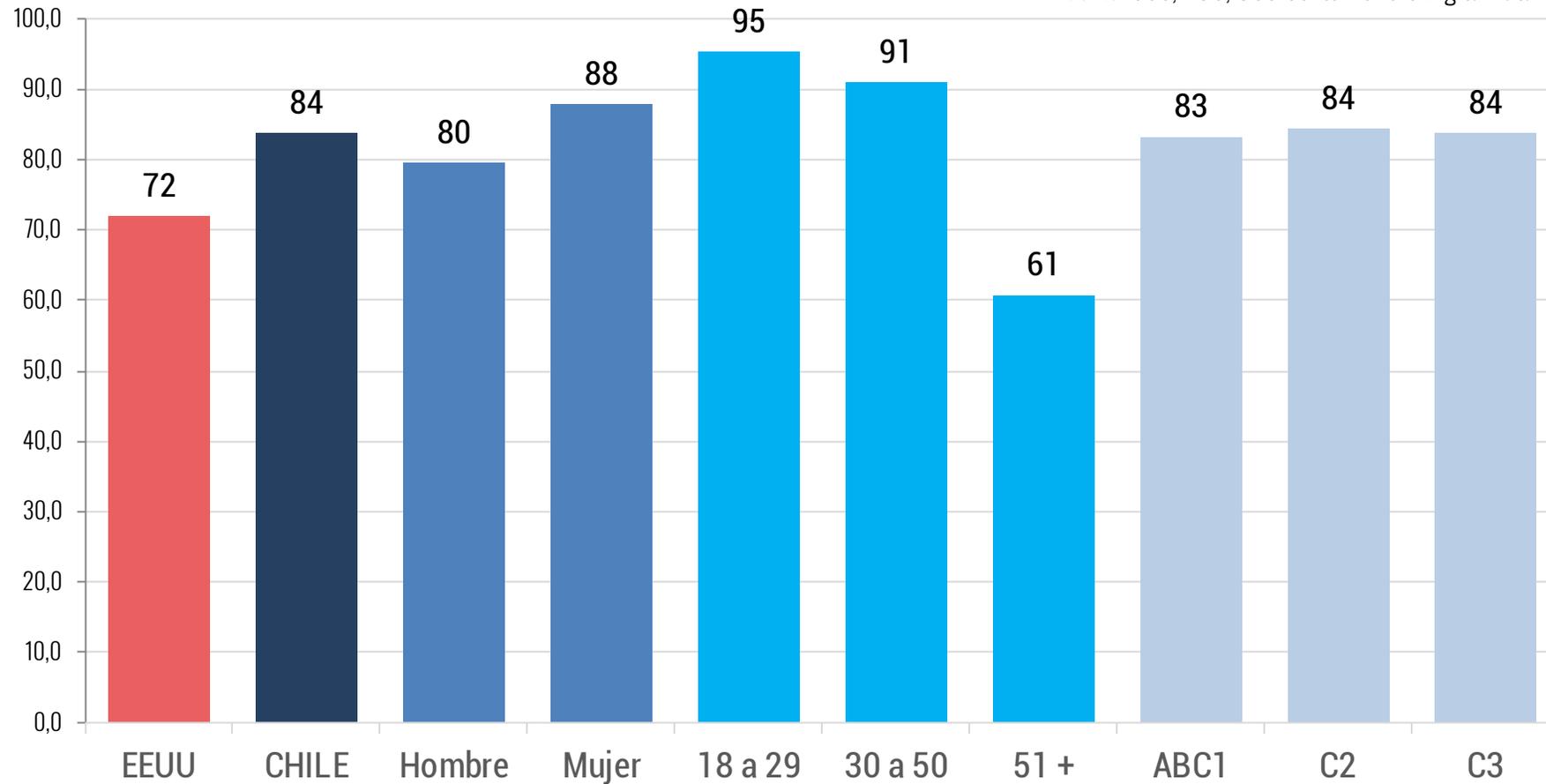
MEDIOS DE PAGO EN ECOMMERCE: REGIÓN METROPOLITANA

¿Cómo pagas habitualmente cuando compras online?



% que utiliza Teléfono móvil para acceder a servicios bancarios online

Fuente: CCS, PUC, USC Center for the Digital Future





TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CHILE

CENTRO ECONOMÍA DIGITAL CCS
[@georgelever](#)